

Universidad de Costa Rica  
Sede Guanacaste  
Carrera de Psicología

Trabajo de Graduación para Optar por el Grado de  
Licenciatura en Psicología

Inserción y ejercicio profesional del  
Psicólogo(a) Laboral en una empresa del  
sector privado agro industrial en la provincia  
de Guanacaste

**Proponente**

Adriana Quesada Pineda  
976823

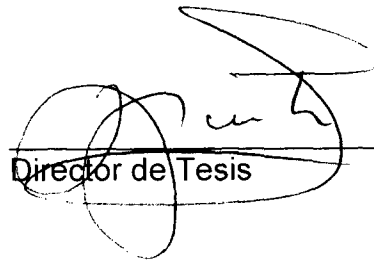
**Comité Asesor**

Director: Rodrigo Pastor Valverde.  
Lector: Dr. Daniel Flores Mora  
Lectora: Licda. Ana Ligia Monge Quesada

Agosto, 2006.

## TRIBUNAL EXAMINADOR

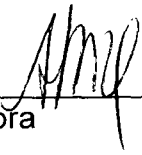
MBA Rodrigo Pastor Valverde



---

Director de Tesis


Licda Ana Ligia Monge Quesada



---

Lectora

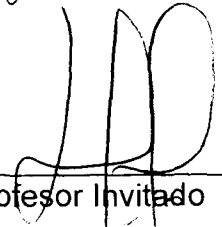
Lic Wagner Moreno Moreno



---

Representante de la Dirección

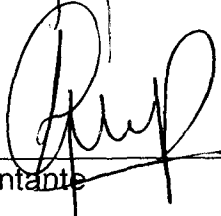
Lic Marco Vidaurre Arredondo



---

Profesor Invitado

Adriana Quesada Pineda



---

Sustentante

## Tabla de Contenidos

DEDICATORIA.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	7
Contextualización de la Investigación.....	10
Investigaciones Previas sobre el Ejercicio Profesional del (de la) Psicólogo (a) Laboral.....	10
Antecedentes de la Organización.....	16
MARCO TEORICO.....	19
La Psicología en Costa Rica.....	19
La Psicología Laboral.....	21
El Recurso humano en la empresa.....	24
El Ejercicio Profesional de las (los) Psicólogas (os) Laborales.....	30
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBEJTIVOS.....	36
Problema.....	36
Objetivos.....	36
<i>Objetivo General</i> .....	36
<i>Objetivos Específicos</i> .....	36
<i>Objetivo Externo</i> .....	37
MARCO METODOLOGICO.....	38
Método de Trabajo.....	39
I. Diseño de la Investigación.....	39
<i>Planteamiento del Problema</i> .....	39
<i>Planteamiento de los Objetivos</i> .....	39
<i>Elaboración del Marco Teórico de Referencia</i> .....	39
<i>Identificación del Universo Investigativo</i> .....	40
II. Recolección de la Información.....	40
<i>1. Fuente primaria de información: Entrevista a profundidad</i> .....	40
<i>Criterios de Selección:</i> .....	41
<i>Criterios de exclusión:</i> .....	41
<i>Criterios de inclusión:</i> .....	42
<i>Criterios de exclusión:</i> .....	42
<i>2. Fuente secundaria de información: Grupo Focal</i> .....	42
<i>3. Fuente terciaria de información: Investigación Documental</i> .....	43
III. Análisis de la información.....	44
Sistematización de la información obtenida mediante las entrevistas.....	45
ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	47
Selección y colocación.....	50
Capacitación y desarrollo.....	55
Evaluación del desempeño.....	60
Desarrollo organizacional.....	62
Calidad de vida.....	67
Ergonomía.....	70
ANÁLISIS FINAL.....	75
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
ANEXOS.....	86

## **DEDICATORIA**

A papí y mamá, por ser mi mayor inspiración para luchar en el alcance de mis metas. por que fueron ellos los que me dieron la guía en mi vida... los que me enseñaron a trabajar, la responsabilidad, el compromiso, el respeto y la honestidad, pero ante todo el amor a sí mismo y para los demás y el ser agradecida con Dios por su obra maravillosa.

## AGRADECIMIENTOS

Habría muchas personas que en el transcurso de los años he conocido y que de una forma u otra, han dejado enseñanzas para mí. Fue lento el proceso de finalización de mi proyecto de tesis y se convirtió en el ejemplo más claro de mi vida de lo que es la perseverancia y constancia. Por ello le quiero agradecer a mi Director de Tesis, Rodrigo Pastor, porque con sincera confianza y compromiso, creyó en mí más de lo que yo misma creí que podía hacer; de no ser por su buena guía hoy no estaría realizada esta meta.

A mis lectores Don Daniel y Ana Ligia, que amablemente me colaboraron con sus conocimientos sin más interés de que el de apoyar mis inicios en la investigación y crecimiento profesional.

A Eddy, Yaacov, Yary, Karla, Mariela y Pablo, por ser las personas que de una u otra forma dejaron que la información lograra ser recopilada y analizada para éste proyecto. Además de su buena disposición de trabajo para conmigo. Realmente aprecio su constante apoyo y motivación para seguir con el proyecto.

Mil gracias a mis amigas y amigos, porque al compartirles mis alegrías y temores han estado cerca para apoyarme y celebrar.

Esto es un capítulo cerrado en mi vida, pero más que eso es una prueba de constancia y perseverancia que en más de una oportunidad creí no lograr, así que las inmensas gracias a Jesús de la Misericordia porque su poder se manifiesta en las pequeñas y grandes celebraciones de la vida...

# INTRODUCCIÓN

Durante el proceso de formación académica, las universidades se encargan de dar al (a la) estudiante una idea global de las diferentes áreas de inserción profesional y sus incumbencias, sin embargo, al graduarse muchas veces se tiene una leve noción de cuales son las demandas de los empleadores en una determinada especialidad; y surge la interrogante de si realmente la formación académica recibida va a responder a las demandas de los usuarios del servicio, si como profesionales somos capaces de transformar las condiciones de trabajo y la percepción que se tiene de nuestro quehacer profesional.

La globalización, la apertura de los mercados, y el desarrollo de la industria han facilitado la instalación de empresas en otras regiones fuera de San José, como es el caso de la provincia de Guanacaste. El desarrollo del turismo, de la agricultura no tradicional y la acuicultura, son algunas de las nuevas opciones que se le plantea al productor de la provincia y al inversionista nacional y extranjero.

La instalación de empresas en el sector agroindustrial ha significado no solo la contratación de personal de la zona, sino una opción laboral para profesionales en Psicología y egresados de la carrera de Psicología.

La contratación e inserción de profesionales en Psicología en una empresa agroindustrial representa no solo un avance en el reconocimiento del quehacer profesional, sino una opción para investigar y conocer acerca de las demandas del sector, de la percepción que tienen los usuarios (as) del servicio, de las fortalezas y debilidades en la formación profesional y de las actividades que realizan y podrían realizar los (as) profesionales en psicología en empresas similares.

Como profesionales se nos ha formado para calmar la angustia y el malestar de los individuos, tanto desde lo particular, como así también desde lo grupal, desde las relaciones horizontales y verticales de una empresa: las crisis y conflictos que se generan, la capacitación del personal, la orientación del individuo, el rendimiento y la calidad de la tarea, la valoración de la misma, los incesantes cambios a los que no deben sujetarse sino estar en constante movimiento, al ritmo de estos.

La misma abarca también quehaceres como la adecuación del hombre y la mujer al trabajo y del trabajo a la persona, problemas relacionados con higiene y seguridad en el trabajo, la problemática de las relaciones humanas y los medios de comunicación en la actividad laboral, la detección y tratamiento de conflictos individuales y grupales derivados del trabajo, etc.

Es por ello que la presente investigación se indaga sobre la inserción y el ejercicio laboral del Profesional en Psicología, contextualizados en una empresa del sector privado agroindustrial en la provincia de Guanacaste. Se intenta ahondar en el tema mediante la entrevista a profundidad, la técnica de grupo focal y la revisión de documentos; así como un análisis de la información bajo el marco teórico de la Psicología Laboral.

Conviene aclarar que la investigación no pretende ser utilizada para posibles generalizaciones al respecto del tema, sino realizar una sistematización y análisis de la experiencia de la empresa, de las profesionales en Psicología en el campo Laboral y de aquellos que han recibido el servicio por parte de estos.

## JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la Psicología en Costa Rica, ha permitido la inserción de profesionales en Psicología laboral en diversas empresas, públicas y privadas, y en organizaciones no gubernamentales, principalmente en procesos relacionados con el ingreso, socialización y desarrollo de los trabajadores y las trabajadoras en la organización. Al revisar la historia de la inserción de los psicólogos laborales en Costa Rica, (Morales, 2004) se encuentra que en un inicio es contratado por empresas e instituciones públicas en el Valle central, limitándose su participación al área de Reclutamiento y Selección de Personal, posteriormente se consolidan nuevas formas de operar y desarrollar en otras áreas como son la capacitación, cultura organizacional, clima organizacional, ergonomía, motivación, competencias laborales, entre otras.

Con el desarrollo social y la globalización de la economía costarricense se da un auge de nuevas alternativas de producción en regiones fuera del Valle Central , siendo la provincia de Guanacaste una de las zonas en las que se ha evidenciado un importante desarrollo en el sector turístico y agroindustrial. A finales de la década de los ochenta a la fecha se han instalado nuevas empresas en el sector agroindustrial. La instalación y desarrollo productivo de éstas ha representado una importante fuente de desarrollo regional, tanto por la generación de empleos, como por mitigación de la emigración, mejoramiento de las condiciones sociales de los (as) trabajadores (as), así como por bienestar económico para los habitantes de esta provincia.



Dado el crecimiento y desarrollo de las empresas, se da un interés en una de ellas por contratar a profesionales en Psicología para que colaboren en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de Recursos Humanos. La contratación de profesionales en Psicología por parte de esta empresa la convierte en una empresa pionera del sector, por lo que es de interés de la sustentante conocer y analizar el papel y las funciones que se le asignan dentro de la organización y específicamente en el área de Recursos Humanos y cual es la contribución de estos profesionales al desarrollo organizacional y mejoramiento de las condiciones de trabajo.

La sistematización y análisis de la experiencia del proceso de inserción y ejercicio laboral de los profesionales en Psicología en una empresa agroindustrial guanacasteca va a permitir clarificar a los empresarios y entes formadores, cuales son las demandas laborales del sector, cuales son las funciones que pueden y deben desempeñar los profesionales y por último, cual podría ser la perspectiva de trabajo de los profesionales en psicología en empresas similares.

Unido a lo anterior, la presente investigación posibilita el conocimiento de las fortalezas y limitaciones que presenta la formación de profesionales en Psicología, para una inserción competente en el sector agroindustrial. Esta realimentación puede delinear opciones de mejora o profundización de los planes de estudio de las universidades públicas o privadas y la posibilidad de que profesionales interesados en laborar en el campo de la psicología laboral en empresas agroindustriales de Guanacaste, puedan completar o ampliar sus conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas que le faciliten la inserción en el sector.

Otra razón que justifica la elaboración de este proyecto de graduación es el clarificar y sistematizar cual es la percepción que tiene el empleador y trabajadores (as) de la labor del profesional en psicología laboral en una empresa agroindustrial; y como a partir de la práctica profesional esta podría variar o no. Este aspecto va a permitir conocer y analizar cual es la percepción inicial de los jefes y trabajadores (as) de la empresa, como lo asumen y ejercen profesionalmente el psicólogo (a) en la empresa y que actividades realiza para ampliar y clarificar sus funciones dentro de la psicología laboral.

Cabe resaltar que la sistematización y clarificación de las funciones desarrolladas y las que podrían desarrollar los profesionales en Psicología Laboral puede convertirse en un factor facilitador para la contratación de más profesionales en otras empresas del sector, o inclusive en otros sectores de la producción de la provincia de Guanacaste, lo que confiere a esta investigación importancia y funcionalidad, no solo para la formación académica de los futuros profesionales, sino para realimentación a la empresa y al sector agroindustrial.

Por último, debe mencionarse que la sistematización de la inserción de profesionales en psicología laboral le permite a la empresa y a los profesionales en psicología que laboran en ella conocer, reflexionar y sistematizar las funciones que realizan y eventualmente contribuir en un replanteo de algunas de ellas.

## **Contextualización de la Investigación**

### **Investigaciones Previas sobre el Ejercicio Profesional del (de la) Psicólogo (a) Laboral**

Para el desarrollo de la actual investigación se utilizan las investigaciones de varios autores nacionales que han conformado la base para conocer sobre la incorporación de profesionales en Psicología Laboral en las organizaciones.

Sin embargo; cabe destacar que pese al desarrollo que en los últimos años ha logrado la Psicología Laboral, son pocas las sistematizaciones e investigaciones nacionales sobre el ejercicio profesional del Psicólogo laboral.

Uno de los primeros trabajos investigativos sobre esta temática es la realizada por Morales (1984), en la cual realiza un diagnóstico evaluativo y crítico de la inserción del Psicólogo en algunas instituciones Públicas del país, en el área específica de los Recursos Humanos.

Uno de los primeros trabajos investigativos sobre esta temática es: "La Práctica Psicológica en la administración de Recursos Humanos en el Sector Público de Costa Rica", tesis realizada por Morales (1984), para optar por el grado de Licenciatura de la Universidad de Costa Rica. En ella se realizó un diagnóstico evaluativo y crítico de la inserción del Psicólogo en algunas instituciones Públicas del país, en el área específica de los Recursos Humanos.

Lo que arrojó que en las áreas en donde el Psicólogo se desempeñaba eran principalmente en Reclutamiento y Selección del Personal, Capacitación y Relaciones Laborales.

En aquel momento también se concluyó que existían obstáculos institucionales que imposibilitaban el desarrollo de la Psicología en el área Laboral; entre ellos se citan:

- ✓ Falta de Formación.
- ✓ Falta de claridad y confianza en el rol del Psicólogo.
- ✓ Intromisión de otros profesionales en el campo de la Psicología.
- ✓ Prevalencia de la concepción clínica en el quehacer Psicológico.

También permitió tomar en cuenta los objetivos que se le asignaban al Psicólogo en el área de los Recursos Humanos.

- ✓ Buscar condiciones de trabajo más humanas para el trabajador.
- ✓ Promover el cambio Organizacional.
- ✓ Crear los más altos niveles de salud y bienestar para la clase trabajadora.

Posteriormente el investigador Armando Campos, profesor de la Universidad de Costa Rica, realizó uno de los trabajos más completos sobre el tema del ejercicio profesional de la Psicología en Costa Rica (Campos 1986), en el que se ahonda en la situación del profesional de Psicología en ese momento histórico.

Este autor describe cómo se encontraban para ese entonces, las condiciones del Psicólogo en su ejercicio profesional:

“Aunque esto pueda parecer obvio, hay que tener presente que el Psicólogo no siempre encuentra condiciones propicias para aplicar los resultados metodológicos y técnicos que ha adquirido en su formación. Esto ocurre en diversas situaciones, típicamente cuando el Psicólogo encuentra su quehacer predeterminado por una rutina institucional establecida o cuando se incorpora a labores de equipos ya sesgados por los puntos de vista y objetivos de otras profesiones. Otras veces su inserción ocupacional misma será sumamente difícil, en especial cuando la organización de los procesos productivos sea impermeable o resistente a la incorporación de criterios científicos”. (Campos, 1986 p. 72).

De igual manera este autor plantea que ciertamente se detectaron necesidades claras para el Ejercicio Profesional y como se anota corresponden al área de la Psicología Laboral. "... las necesidades específicas de entrenamiento, según áreas temáticas para colegiados se pueden identificar:

- ✓ Administración de Recursos Humanos.
- ✓ Manejo de Personal.
- ✓ Psicología Organizacional.
- ✓ Psicología del Trabajo.
- ✓ Capacitación de Recursos Humanos.
- ✓ Planificación de Recursos Humanos.
- ✓ Legislación Laboral.
- ✓ Seguridad e higiene Ocupacional". (Campos, 1986: 191).

En esa década Ayala, et al (1986), realizaron otra investigación sobre el ejercicio profesional del Psicólogo en Costa Rica y sus condiciones determinantes y las perspectivas de su ejercicio profesional. Para ello elaboran un diagnóstico integral del ejercicio profesional del (de la) psicólogo (a) en Costa Rica, bajo condiciones objetivas que concretaran el desarrollo de la disciplina psicológica.

Esta investigación detecta la necesidad de los (las) psicólogos (as) por un mayor entrenamiento y capacitación, así como de un mercado laboral multifuncional y la promoción de instrumentos teóricos-metodológicos funcionales en sus tareas: las cuales mencionan estos (as) autores (as), hasta la fecha se concentraban en las instituciones gubernamentales.

También reconocen la necesidad de que el psicólogo profundice más activamente en su labor, lo que le ayudaría a evaluar mejor cuales son sus logros y dificultades; así se evitaría al máximo la ejecución de acciones aisladas, cuyos resultados no son develados ni utilizados.

Además, de formar a los (las) estudiantes con una mayor capacidad creadora y transformadora de la realidad, mediante su práctica con un enfoque teórico claro, sin olvidar que el cambio es constante y permanente.

Otra investigación importante es la de Herrera, et al (1989), la cual evalúa el Ejercicio Profesional del Psicólogo desde la perspectiva del empleador. En ella se evidencia que el principal motivo de contratación de psicólogos (as), según los (las) mismos empleadores (as), ha sido la “atención de casos en psicodiagnóstico”, lo que evidencia que el trasfondo clínico en la labor del psicólogo (a) sigue siendo relevante e incluso parece ser fundamental para que este profesional sea considerado “psicólogo (a)”.

Se comprobó que no eran claras las descripciones de puesto ni delimitadas con respecto a otras profesiones. También se encontró que si bien hay dimensiones precisas de acción para el psicólogo (a) en el campo profesional e investigativo, no es igual en el área de la planificación.

Otro trabajo de investigación es el de Restrepo (1998) en la que se analiza la inserción del psicólogo en el Sector No Tradicional de la economía costarricense. Su aporte consiste en dar a conocer las funciones del Psicólogo Laboral en una empresa agrícola, productora de Helechos de la provincia de Cartago; encontrándose que ciertamente hay áreas dentro de las organizaciones que deben ser intervenidas por un psicólogo:

- ✓ Programas de Motivación.
- ✓ Capacitación en Salud Ocupacional.
- ✓ Capacitación en Prevención de Riesgos del Trabajo.
- ✓ Alternativas de Liderazgo más Participativas.
- ✓ Fomentar el compromiso de los Trabajadores.
- ✓ Programas de Inducción que faciliten la identificación y adaptación de los trabajadores con los objetivos y políticas de la empresa.
- ✓ Formalización de los métodos de Selección de Personal, para lograr un personal más estable y así disminuir costos.

Otra conclusión señalada por la investigadora es que el área de Recursos Humanos, muchas veces trabaja para satisfacer las necesidades de producción de las empresas, por ejemplo: otorgan mayor importancia a las capacitaciones, entrenamiento y motivación, si estas contribuirán aumentar los sistemas productivos.

Las investigadoras Rojas y Villalobos. (2003), realizaron una investigación sobre las funciones del (la) Psicólogo (a) laboral en empresas privadas industriales y turísticas en la provincia de Guanacaste, y formula una propuesta de su ejercicio profesional. Este trabajo lo desarrollaron porque según estas autoras, en los últimos años se ha dejado de lado las investigaciones en el campo de la Psicología Laboral, propiamente en el análisis del ejercicio del psicólogo (a) en esta área, enfocándose principalmente en la Selección de Personal, estandarizándose pruebas y elaborando perfiles profesiográficos.

Estas investigadoras concluyeron que el ejercicio profesional del Psicólogo (a) laboral, está dirigido a velar por los intereses de la empresa; entiéndase rendimiento de los trabajadores, reclutamiento y selección, es decir, funciones que se anotan a

satisfacer las necesidades de producir en la organización, concibiéndose el empleado (a) como un factor de producción.

Se constató que los empleadores dirigen las funciones del psicólogo (a) laboral hacia los trabajadores, pero principalmente en la orientación del personal e intervención psicológica que posibilite la estabilidad laboral.

La Selección de Personal es otra importante función atribuida al ejercicio laboral, consolidándose el objetivo por el cual surgió; contratar personal idóneo para desempeñar tareas específicas. Sin embargo, las investigadoras señalan que los empleadores hablaron de la necesidad de un proceso integral que incluye la contratación del empleado hasta lograr niveles de motivación que promuevan la realización adecuada de las tareas asignadas.

También se apunta que hay una necesidad de incorporar a los psicólogos (as) laborales a las organizaciones, sin embargo, señalan que no se hacen las contrataciones permanentes por falta de presupuesto y evitar el sobre involucramiento que obstaculice la objetividad de su intervención.

Otra conclusión a la que llegan es que en su mayoría los empleadores desconocen el aporte real del psicólogo laboral, y siguen teniendo una falsa percepción de las funciones del Psicólogo Laboral que no justifican la contratación.

En resumen, las investigaciones previas muestran oportunidades que como profesionales en Psicología Laboral, podemos indagar en función de lo que se asume podemos hacer, lo que demandan y lo que realmente estamos haciendo.



## Antecedentes de la Organización

La empresa se encuentra instalada en la provincia de Guanacaste. En la actualidad, esta región experimenta el tránsito de una economía exclusivamente agropecuaria a una economía en la que los servicios adquieren significativa importancia. Este cambio ha atraído cuantiosas inversiones y ha generado nuevas oportunidades empresariales y laborales para ciertas zonas y actividades, creando así nuevos "polos" de desarrollo local.

En Guanacaste se evidencian factores que interfieren en el desarrollo integral de la provincia y que a la vez son producto del sistema socio- económico imperante.

Entre estos factores podemos citar:

- Ausencia de políticas estatales que beneficien a Guanacaste.
- Bajos niveles educativos.
- Falta de capacitación especializada.
- Problemas sociales (drogadicción, alcoholismo, violencia doméstica, etc).
- Falta de organización de la región, debido en parte a la pasividad y conformismo de sus habitantes, lo cual es producto del sistema social paternalista. (Rojas y Villalobos. 2003).

El dinamismo de la economía guanacasteca, hoy en día impulsado fundamentalmente por el sector privado, es grande: desde la introducción de las cocinas solares y la comercialización creativa del café, hasta la transformación del sector azucarero y los nuevos desarrollos turísticos. Dentro de este contexto

geográfico, político, económico, cultural y social, se encuentra inmersa la empresa en la que se desarrolla la presente investigación.

La empresa agroindustrial en la que se realiza la investigación inicia sus operaciones en el año de 1986 con la construcción de 10 estanques para el cultivo de peces, los cuales sirvieron como plan piloto, con el apoyo del SENARA, para diversificar la producción de la zona y generar nuevas fuentes de empleo.

A inicios de 1991 la compañía es vendida a inversionistas estadounidenses los cuales orientan la producción de la empresa a la exportación hacia el mercado norteamericano.

En la década de los noventa la compañía consolida sus operaciones, incrementa la producción y exportación al mercado norteamericano. lo que le permite ampliar sus operaciones y contratar más personal.

La empresa esta conformada por una Gerencia para la Finca de Producción, la Gerencia de la Planta donde se procesan los peces, una planta para el procesamiento de los residuos, convirtiéndolos en harina y aceite de pescado, una Gerencia Administrativa y Venta Local, una Gerencia Financiero-Contable, Gerencia de Investigación y Desarrollo, la Gerencia de Proyectos, Gerencia de Aseguramiento de la Calidad y la Gerencia General. **(Ver anexo #1)**

En el año 1997, se da un aumento en la producción de la empresa, por lo que el ingreso de empleados asciende a más de 300 personas, esto hizo necesario crear un cargo o puesto para que se encargara de la contratación de estos nuevos empleados. Esta contratación recae en un profesional en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos. Este fue el inicio de la conformación del “Departamento de Recursos Humanos” de la empresa, pues es aquí cuando se

empiezan a elaborar los primeros procedimientos y formularios del departamento. Se estipulan requisitos de contratación y procesos prácticos de inducción; así como el la valoración de cargos y la estructura ocupacional. Se inicia la elaboración de los manuales de puestos y sus respectivas evaluaciones de desempeño.

Posteriormente, con el desarrollo de nuevos estanques de producción y la construcción de una planta procesadora mucho más grande se hizo necesario la contratación de dos personas más, una profesional en Relaciones Públicas y otra en Administración de Empresas, encargadas del control administrativo y la selección de operarios e inducción.

En el año 2003, se da un nuevo incremento significativo de personal y se decide contratar a una profesional en Psicología, para que labore en reclutamiento y selección de personal de planta, con la expectativa de que con sus conocimientos en “Psicología Clínica” pueda realizar una adecuada selección de personal. Sin embargo, también se devela la necesidad de que el (la) profesional participe con iniciativa y creatividad en la solución de los diversos problemas laborales y organizativos que se presentan en la empresa. Al año siguiente el Departamento de Recursos Humanos decide contratar dos profesionales más en Psicología ubicándolos, inicialmente, en labores de capacitación y desarrollo del personal.

## MARCO TEORICO

### La Psicología en Costa Rica

Hace ya algunos años que la Psicología tiene alrededor del mundo entero, reconocida importancia no solo por los avances investigativos, sino por la constancia y puesta a prueba de los resultados arrojados.

Para nadie es un secreto que todo este acelerado pero firme desarrollo, fue impulsado por aquellos que participaron en momentos históricos que tocaron la sensibilidad misma del hombre por conocer más de sí mismo. Así lo explica Campos, (1986):

“la evolución industrial generó la necesidad de un nuevo hombre, capacitado y dispuesto a participar activamente en sistema de relaciones sociales que se conforman aceleradamente. De nada habria servido, hablando hipotéticamente, perfeccionar máquinas y procesos productivos sin propiciar, coherentemente, el desarrollo de los factores humanos de producción. Visión que muy pronto incluirá, por supuesto, la acción de carácter ideológico sobre esas personas. (pág 9).

La Psicología hasta entonces vivida en academia y laboratorios, saltó hacia todo el sistema social bien definido: sumarse a la urgente tarea de educar, entrenar, motivar, a los protagonistas claves del sistema. Surgieron así, para ella demandas muy concretas desde la industria, la educación, el comercio y el esfuerzo bélico. En otras palabras, la psicología se vincula, como factor eficiente, a determinadas necesidades de reproducción de ese sistema. Necesidades que por supuesto, habrían resultado inimaginables en un contexto precapitalista”.

Particularmente en Costa Rica, el ingreso de la Psicología, se dio en los años 50's y 60's, “En estos años, ingresan al país, los primeros psicólogos costarricenses

graduados en el extranjero. Ya en 1966, se inicia la formación académica de los psicólogos en Costa Rica, con la creación del primer programa de psicólogos en el país”. (Herrera, et al, 1989; Pág. 1)

Sin embargo, fue hasta la década de los 70's que estos profesionales tuvieron su oportunidad significativa en la inserción laboral del país. “El crecimiento estatal en estos años dio la posibilidad de una mayor inserción de estos profesionales en el sector público, por ejemplo; en la Universidad de Costa Rica, el Patronato Nacional de la Infancia y Adaptación Social.” (Herrera et al, 1989: pág 1).

“En los años ochenta y parte de los noventa, la situación aunque precaria parecía ser sostenida en el sentido de que la oferta que se ofrecía de psicólogos y psicólogas, con una Psicología en construcción, tenía espacio en el ámbito nacional y la absorción en el mercado era posible.” (Cordero, 1999, p 24).

Pese a esto, Campos (1986) señala que en Costa Rica la Psicología ha encontrado dificultades, que obviamente son reflejo de los mismos procesos Latinoamericanos a los que en el pasado y en el presente se enfrentan; pero que también, estas han sido razones transcendentales para que los profesionales de esta área se inclinen por una necesidad de consolidación y reconocimiento en las diferentes esferas: “Podríamos decir, en suma, que en América Latina, se reproducen, con una posibilidad crecientemente transformadora, los desarrollos doctrinales de la Psicología construida en los países más avanzados. No obstante, pensamos que la evaluación del desarrollo de la Psicología Latinoamericana se enfrenta a planos diferentes si se consideran por un lado, la academia y por otro la práctica institucionalizada” (Campos, 1986, p. 44-45)

Esto se retoma en el Plan de Estudios de la Carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica (1990) donde se menciona que fue:

“a partir del ingreso masivo de refugiados centroamericanos, lo que provocó que las ciencias sociales jugaran un papel determinante y que requiriera la intervención de la Psicología. Por lo que se hace necesario implementar políticas de análisis, comprensión y respuesta de los fenómenos sociales y psicológicos. Se pasa a la búsqueda de soluciones a problemas psicosociales de marginalidad rural, movimientos migratorios, situación de la familia, acceso a la cultura, recursos naturales, expresión y manipulación de los medios de comunicación colectiva, estructura ocupacional, psicología laboral, entre otras” (Pág. 3).

De esta manera se ha ido constituyendo y afianzando la actividad los profesionales en Psicología en Costa Rica.

## **La Psicología Laboral**

En un inicio la Psicología Laboral que conocemos en la actualidad se le conoce como “Psicología Industrial” la cual según Blum (1977: p. 17): “aplica las técnicas de la psicología al campo industrial y los problemas propios de ella, la psicología industrial formula y modifica procedimientos para satisfacer las condiciones de las empresas, más que en el laboratorio”.

Por ello, este mismo autor apunta que: “la psicología industrial es simplemente la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria” (Blum, 1977: p. 17).

El surgimiento y desarrollo se da en el seno de la primera Guerra Mundial, ya que fue de mucha utilidad al seleccionar y clasificar reclutas al ejército.

Posteriormente fueron estos mismos psicólogos los que evaluaron a los sobrevivientes de la guerra para conocer las implicaciones de la misma. Sin embargo, no fue hasta con la segunda guerra mundial que la psicología industrial adquirió prestigio y reconocimiento por sus aportes a la actividad bélica.

Según Muchinsky, (2002: p. 16), “Cada una de las dos guerras tuvo un gran efecto en la Psicología Industrial, pero de una manera algo diferente. La Primera Guerra Mundial contribuyó a formar la profesión y le otorgó aceptación social. La Segunda Guerra Mundial ayudó a desarrollarla y redefinirla”.

Schultz (1991: pág 6), señala que la psicología industrial: “es la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el trabajo”

Autores como Dunnette, (1977), Schein (1982), Howell (1979) Blum (1977), Schultz (1991), y Muchinsky (2002), consideran que el psicólogo industrial participa en los siguientes procesos de trabajo: reclutamiento y selección de personal, entrenamiento, pruebas psicológicas, evaluación, medición y supervisión del desempeño.

La década de los años sesenta, Rodríguez (1998: pág 29) señala que la Psicología en las organizaciones laborales “estuvo orientada hacia perspectivas más psicosociológicas -que se iniciaron en Europa-, y sus temas de mayor interés fueron los relacionados con la estructura, la tecnología y las tareas, convirtiéndose la teoría de la contingencia en el paradigma dominante”.

La Psicología de la Organización, según Schein (1982), se dio posterior a la Psicología Industrial, “pasó de una Psicología Industrial que se enfocaba en el individuo a una Psicología de la Organización enfocada a los sistemas y a su

desarrollo” (p. 7). Se abordan las conductas de las personas en relación con las estructuras socio-técnicas denominadas organizaciones.

Esto lo sustenta con cinco razones:

1. La introducción de conceptos sociales antropológicos en el campo de la psicología y el crecimiento de la psicología social; exponiendo al psicólogo a mayor variedad de conceptos y métodos de investigación.
2. El desarrollo de nuevas teorías en la física y la biología, que plantearon nuevas formas de ver el orden de los problemas psicológicos.
3. Los grandes cambios que sufrió la tecnología, obligaron a los científicos y profesionales a reconocer la interdependencia de factores humanos y tecnológicos y la necesidad de desarrollar teorías y conceptos que puedan explicarla.
4. Profesionales y empresarios reconocieron y aceptaron la ayuda de las ciencias sociales para solucionar problemas de orden organizacional.
5. Los mismos Psicólogos están mejor preparados para confrontar los problemas propios de las organizaciones y han logrado brindar ayudas más eficientes.

Esta es la antesala de la Psicología Laboral, que empieza a ver a la persona en el trabajo como un ser que integra en ese momento sus necesidades, deseos y éxitos; dando origen a lo que se denomina como Psicología Laboral:

“una práctica científica que aplica conocimientos psicológicos al trabajo, los cuales posibilitan procesos en donde el hombre se concibe como un ser total, constructor de su realidad material y social, bajo determinadas condiciones histórico-sociales, proponiéndola como



alternativa para redefinir la labor del psicólogo en las empresas”  
(Campos, 1986).

Al respecto pero de manera más reciente se reconoce al Psicólogo Laboral “como un agente de cambio que posibilita la realización de las personas a través del trabajo, tratando de evitar el individualismo, la competencia y la violencia para conseguir los objetivos de la empresa y que estos sean impuestos a las personas en determinados medios laborales” (Rojas y Villalobos. 2003: p. 39).

### **El Recurso humano en la empresa**

Cuando se organizó dentro de las empresas un área que tratase directamente con el (la) empleado (a), en la década de los sesenta se optó por llamarla como “Oficina o sección de Planillas, porque les confiaban el pago de los salarios a los empleados, luego estas dependencias empiezan a atender asuntos relacionados con los trabajadores (as) y empieza a ser conocidas como “Oficina de Personal”, a mediados de los ochenta las personas que laboran en las organizaciones se les considera un “recurso” que puede ser modificado, transformado o del que se puede disponer como los recursos financieros o materiales, de allí que estas oficinas pasan a ser conocidas como “Departamento de Recursos Humanos”, ya a finales de los 90’s con la era de la información y la globalización se cambia la concepción del “trabajador” y se le empieza a visualizar como un “colaborador” como una persona que es poseedora de talentos, competencias, sentimientos y otras cualidades que el patrono puede contribuir a desarrollar por medio de una dependencia especializada.

De allí surgen los nombres de “Departamento de desarrollo humano”, “Departamento de gestión del talento humano”. (Pastor, 2004).

En relación con esta aclaración, es importante considerar que para el caso de la presente investigación se abordará los conceptos de la Gestión del Talento Humano, por ser en la actualidad lo que impera en las corrientes del trabajo con personas, por ser capaz de ver a las personas como sujetos activos que provocan las decisiones, emprenden las acciones y crean la innovación en las organizaciones.

Si bien hasta los años 90's se hablaba de Administración de los Recursos Humanos, el actual proceso de transición que experimentan las organizaciones es fundamental conocerlo y abordarlo en la presente investigación.

"Para movilizar y utilizar con plenitud a las personas en sus actividades, las organizaciones están cambiando los conceptos y modificando las prácticas gerenciales" (Chiavenato, 2004, pág 4).

La Gestión del Talento Humano (G.T.H.) está conformada por las personas y las organizaciones. Ambas se complementan para alcanzar el éxito, sin embargo, entre ellas, se encuentra el trabajo; el cual no se puede separar de la actividad de las personas, casi siempre tener éxito en el trabajo, es sinónimo de tener éxito en la organización y por ende, la organización necesita de personas con talento para desarrollarse.

La mayoría de veces las organizaciones se desarrollan tanto como las personas que laboran en ella lo hacen, una verdadera solución de ganar-ganar, se da cuando en el juego de intereses, se requiere negociación, participación y sinergia de esfuerzos.

En la actualidad se considera socios de la organización, aquellos que participan de manera activa, contribuyen con algo y esperan retorno de algo, por ejemplo: los accionistas e inversionistas, contribuyen con capital de riesgo e

inversiones y esperan ganancias, dividendos y valor agregado; los empleados, proporcionan a la empresa trabajo, esfuerzo, conocimientos y habilidades, esperando a cambio, salarios, beneficios, retribuciones y satisfacciones; los proveedores, dan a la organización, materias primas, servicios, insumos básicos y tecnología, esperando ser retribuidos con ganancias y nuevos negocios. Por último, los clientes y consumidores, quienes contribuyen con compras y adquisición de bienes y servicios, esperando calidad, precio, satisfacción y valor agregado. (Chiavenato. 2004).

Se visualiza, entonces, aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas, basando a la Gestión del Talento Humano, en tres aspectos fundamentales:

- “Son seres humanos: por tanto, todos son diferentes, con conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la organización.
- Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: son los únicos capaces de dar a la organización, talento, inteligencia y aprendizaje, son indispensables para la constante renovación y competitividad de la organización, no agentes pasivos, inertes y estáticos.
- Socios de la organización: son los únicos capaces de conducirla al éxito y a la excelencia”. (Chiavenato. 2004. p. 8).

Siendo las personas el principal activo de la organización, la Gestión del Talento Humano, se concibe como: “la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales” (Chiavenato. 2004. Pág 9), Por ello cuando se hace referencia a las personas que

laboran en la organización, se les menciona como “socios”, “colaboradores”, “gestores” y no como “recurso humano”, “empleado”, “funcionario”

Esto se logra mediante el cumplimiento de los objetivos de la G.T.H. para lo cual es fundamental que los gerentes traten a las personas como elementos básicos de la eficacia organizacional, a través de los siguientes medios: (Jofré, 1999)

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de oficina encargada de la G.T.H. no se puede imaginar sin conocer el negocio de la organización y cada una tiene diferentes implicaciones para las personas cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización: G.T.H. debe saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral, para lograr que los esfuerzos de los colaboradores sean más productivos para beneficiar a los clientes, a los socios y a los mismos empleados.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: cuando se ingresa personal a la organización la dependencia encargada de la G.T.H. debe asegurar, a la organización y a la persona, que tiene el entrenamiento para desarrollar sus actividades y proporcionar continuamente elementos de recompensa válidos en la organización y para la persona.
- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los colaboradores en el trabajo: las personas satisfechas en la organización

son sinónimo de éxito en sus actividades, precisan ser felices, para ello deben sentir que el trabajo es adecuado a sus capacidades y que se les trata de manera equitativa. La satisfacción de las personas en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

- Desarrollar y mantener la Calidad de vida en el trabajo: la oficina encargada de la G.T.H. es el responsable de estructurar el trabajo y el ambiente en que este se desarrolla, para satisfacer la mayoría de las necesidades individuales del colaborador y convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo. La confianza del gestor en la organización también es fundamental para la conservación y el mantenimiento del personal.
- Administrar el cambio: en la actualidad G.T.H. debe ser capaz de saber cómo enfrentar los cambios en la organización. Los cambios se multiplican exponencialmente y plantean problemas que imponen nuevas estrategias, programas, procedimientos y soluciones.
- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: la gestión del talento humano debe ser abierta, confiable y ética.

Para cumplir los anteriores objetivos, la Gestión del Talento Humano se plantea seis procesos que le incumben:

- Admisión de personas: proceso para incluir nuevas personas en la empresa: incluye el reclutamiento y la selección.

- Aplicación de personas: procesos utilizados para diseñar las actividades que las nuevas personas deberán realizar en la empresa. Incluye el diseño organizacional, de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.
- Compensación de las personas: utilizado para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.
- Desarrollo de personas: proceso empleado para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio, desarrollo de carreras y programas de comunicación e integración.
- Mantenimiento de personas: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.
- Evaluación de personas: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales. (Chiavenato. 2004. p.13-14).

Por lo anteriormente expuesto, la Gestión del talento humano, es una actividad muy importante y determinante dentro de las funciones que una empresa debe considerar para lograr el éxito deseado y más importante aún, las funciones que esta área puede desarrollar en favor del cumplimiento

satisfactorio de sus objetivos y la satisfacción de los empleados, que en última instancia son los que generan los logros planteados por la empresa.

## **El Ejercicio Profesional de las (los) Psicólogas (os) Laborales**

Es importante rescatar, que:

“...en el caso de la psicología: su imagen como profesión es más bien difusa ante la opinión pública y por lo general, no es tomada en cuenta en la determinación de objetivos y acciones de planificación social, o lo es grado mínimo hasta el punto de que nunca llegan a establecerse demandas precisas de Psicología en los Planes de Desarrollo. Empero, esta misma circunstancia le imprime una gran versatilidad a la acción de estos profesionales y muy frecuentemente es el mismo psicólogo quien logra incorporar sus servicios en organizaciones donde no existía una demanda previamente establecida. O bien consigue funciones y tareas de mayor alcance a partir de una limitada inserción inicial” (Campos, 1986: p. 67).

Como se mencionó, en Costa Rica, los (las) profesionales en Psicología han tenido que enfrentar distintas adversidades con el paso de los años, lo que podría deberse a dos puntos que investigador Campos (1986) señala como que:

1. La psicología costarricense se ha desenvuelto básicamente como una actividad multiforme de apoyo a las funciones de mantenimiento, especialmente restaurativas del Estado. Sus características de desenvolvimiento como profesión, recíprocamente, no le han facilitado una inserción significativa dentro de la racionalidad del sistema productivo o privado.
2. Dentro del Estado predomina una imagen “psico-patologista” o “psico-socio-patologista” del Psicólogo (a), en el sentido de que su desempeño se ve como pertinente a situaciones de anormalidad: enfermedad mental,

irregularidad social de niños y adolescentes, delincuencia, etc. O sea, la imagen de un profesional especialmente idóneo para intervenir ante situaciones “disfuncionales”.

Con relación a esto, este mismo autor plantea que los (las) profesionales en psicología al ejercer su ocupación lo hacen bajo tres grandes dimensiones; como lo es la actividad ocupacional en sí, la calificación formal que tenga para hacerlo y la aplicación propia de esos conocimientos.

“El ejercicio profesional de la Psicología en un país determinado, está constituido por todas las actividades ocupacionales llevadas a cabo por personas que poseen una calificación formal en psicología. Actividades en las cuales hay una aplicación propia del conocimiento Psicológico, con sus correspondientes regulaciones legales”. (Campos, 1986: p. 74).

Por ello, Cordero y Salas (1999. p. 24), mencionan “es obvio que lo anterior no puede verse desligado de procesos mayores, asociados con la llamada globalización de la economía y la cultura mundial que, aún en países subdesarrollados como el nuestro, tienen un impacto e influencia determinantes”.

También en relación con el ejercicio laboral, se deben reconocer dos elementos que forman parte del quehacer del (de la) psicólogo (a) laboral, los cuales se convierten en herramientas de análisis para los mismos.

- ✓ Primero, en las áreas de aplicación no se deben establecer listas de áreas fijas en las que el Psicólogo Laboral pueda intervenir, si no más bien, visualizarlas con creatividad y deseo de intervención, superando obstáculos que de por sí ya se conocen por el mismo sistema económico y social.



- ✓ Segundo. las funciones son las orientaciones que toman las actividades que logran estructurar la ocupación (Campos, 1986).

En el ejercicio del (de la) Psicólogo (a) Laboral se evolucionó desde la psicometría y la selección de personal, hacia las áreas de análisis de trabajo, capacitación, compensación, beneficios sociales, evaluación del desempeño, promociones, relaciones laborales y desarrollo organizacional, entre otros.

Así lo sostiene Davis, y Newstrom, (1999):

“Tomando en cuenta la sujeto no solo en la relación individuo-tarea o de forma independiente a los demás miembros de la organización, se abren nuevos campos de acción para el psicólogo laboral, no solo en funciones tradicionales de entrenamiento y selección, sino que nos permite estar en los procesos básicos del sistema, como lo son las comunicaciones, la toma de decisiones, la solución de problemas y el cambio. Aun más se permite trabajar en procesos de planeación, establecimiento de objetivos y en el diseño mismo de las organizaciones, con el aporte integral de otras disciplinas”.

El autor Muchinsky, (2002: p. 5-7) señala que los psicólogos (as) en una empresa pueden ejercer varias especialidades y las agrupa en seis campos generales, para el ejercicio laboral de estos (as) profesionales:

1. Selección y colocación: desarrollan métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de empleados. Estudian los puestos de trabajo y determinan hasta que punto las pruebas pueden predecir el desempeño de esos puestos. Colocan a los colaboradores en puestos compatibles con sus intereses y habilidades individuales.
2. Capacitación y desarrollo: identifican las habilidades de las personas que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en el puesto. Incluyendo habilidades técnicas, programas de desarrollo de ejecutivos y entrenamiento a

todos los empleados para trabajar en equipo de manera más eficaz. Además, deben evaluar dichos programas.

3. Evaluación del desempeño: deben identificar los criterios o normas para determinar qué tan bien desempeñan los colaboradores sus puestos de trabajo y el valor de ese desempeño.
4. Desarrollo de la organización: estos profesionales deben analizar la estructura de la organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes. Las organizaciones crecen y maduran como las personas; por ello, se deben preocupar por el crecimiento organizacional.
5. Calidad de la vida laboral: se preocupan porque la fuerza laboral sea saludable y productiva; rediseñan puestos para darles más contenido y mayor satisfacción a las personas que los desempeñan.
6. Ergonomía: siendo este un campo multidisciplinario, la contribución va orientada en el diseño de herramientas, equipos y máquinas compatibles con las capacidades humanas.

En el Plan de Estudio de la Carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica (1990), se afirma que el ejercicio profesional de la psicología laboral, ha encontrado nuevos campos de intervención dentro de las organizaciones:

- ✓ Realizar análisis de puestos.
- ✓ Evaluar climas laborales y diseñar programas de mejoramiento.
- ✓ Elaborar programas de relaciones humanas en la organización.
- ✓ Investigar y elaborar programas de desarrollo organizacional.
- ✓ Investigar y crear programas de atención psicosocial para el adulto mayor.
- ✓ Brindar consejería.

- ✓ Mediador de conflictos y en negociaciones colectivas.
- ✓ Organizador de colaboradores.
- ✓ Gestión por competencias.
- ✓ Concurso de salarios.
- ✓ Realizar estudios de cultura organizacional.
- ✓ Adaptación al cambio.

En el trabajo de graduación de Rojas y Villalobos, (2003: p. 50-51); se encuentran algunas áreas de aplicación de la psicología laboral que develaron en su investigación bibliográfica y en las entrevistas a profesionales en el campo, así como a los potenciales empleadores de psicólogos (as) laborales en la provincia de Guanacaste, ellas son.

#### Áreas de Aplicación

- ✓ Planificación de recursos humanos
- ✓ Salud ocupacional
- ✓ Administración de personal
- ✓ Ergonomía
- ✓ Planificación de organizaciones
- ✓ Investigación y programación del tiempo libre
- ✓ Rehabilitación profesional
- ✓ Terapia ocupacional
- ✓ Propaganda y publicidad
- ✓ Investigación, planificación e intervención en problemas asociados al trabajo
- ✓ Gestión por competencias
- ✓ Concurso de salarios

✓ Discriminación

Lo anterior confirma la necesidad manifiesta por indagar por medio de la investigación el tema de la inserción y el ejercicio profesional de los y las psicólogas particularmente en la zona rural del país.

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBEJTIVOS

## Problema

Con el paso de los años el profesional en Psicología Laboral ha logrado insertarse en la actividad de algunas empresas privadas en el país, en Guanacaste esta situación es reciente, por lo que conocer al respecto y sistematizar sobre el ejercicio laboral de este profesional es de suma importancia no solo para la empresa en la que laboran o laboraron dichos profesionales, sino para conocer y retroalimentar a los futuros profesionales en Psicología Laboral que deseen insertarse en las organizaciones Guanacastecas.

Es por lo anterior, que se plantea como principal cuestionamiento en la investigación:

¿Cómo se da el proceso de inserción y ejercicio profesional del psicólogo y la psicóloga laboral en una empresa del sector privado agro industrial, en la provincia de Guanacaste?

## Objetivos

### *Objetivo General*

Analizar la inserción y ejercicio profesional del psicólogo y la psicóloga Laboral en una empresa privada del sector agro industrial en la provincia de Guanacaste.

### *Objetivos Específicos*

1. Describir las funciones y demandas para el (la) profesional en Psicología en el campo Laboral en una empresa privada del sector agroindustrial de la provincia de Guanacaste.

2. Identificar la percepción que tienen los usuarios del servicio, acerca de las funciones desempeñadas y la necesidad de profesionales en Psicología en el campo Laboral.
3. Establecer el aporte del (de la) profesional en Psicología en el campo Laboral en los procesos de trabajo, normativa, instrumentalización y calidad de vida de los y las trabajadoras.

#### *Objetivo Externo*

1. Realimentar el proceso de formación académica de los y las profesionales en Psicología Laboral, que pretendan incorporarse al sector privado agroindustrial en la provincia de Guanacaste.

## MARCO METODOLOGICO

Esta investigación corresponde a un estudio de tipo exploratorio, ya que se efectúan: “cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”. (Hernández, 1999, p 58). También sirven para: “familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos; obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, etc”. (Hernández, 1999, p 59.).

Para lograr conocer cual es entonces el nivel o estado de la situación con respecto a la inserción de profesionales en Psicología en una empresa agroindustrial, se opta por la investigación transaccional o transversal, ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”. (Hernández, 1999, p. 287)

La técnica de “muestra dirigida” será la utilizada para la selección de las personas que participarán en la investigación, a razón de que suponen un procedimiento de selección informal y poco arbitrario. Además, indica el autor que se debe recordar que “en las muestras de este tipo, la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de investigadores”. (Hernández, 1999, p. 226).

Dado que la selección de la población es definida por el investigador, es que se plantea la selección de expertos, ya que se necesita la opinión de sujetos expertos

en un tema los cuales "son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios". (Hernández, 1999 p. 227).

## **Método de Trabajo**

Este comprenderá las siguientes etapas:

### **I. Diseño de la Investigación**

#### ***Planteamiento del Problema***

La primera actividad que se realiza es la elaboración del "planteamiento del problema" a investigar y como se señaló anteriormente; el interés por el tema nace como resultado de la necesidad de conocer, sistematizar y analizar el proceso de inserción y el ejercicio profesional de los y las profesionales en Psicología Laboral, en una empresa agroindustrial en la provincia de Guanacaste.

#### ***Planteamiento de los Objetivos***

Una vez definido el problema a investigar se procede a elaborar los objetivos que van a orientar el proceso investigativo, de manera tal que cumplan con las expectativas e intereses tanto de la sustentante como de la empresa y profesionales que laboran en ella.

#### ***Elaboración del Marco Teórico de Referencia***

El marco teórico que se utiliza es el de la Psicología Laboral, concebida esta como un sistema abierto en el que participan diversos actores como son la comunidad, la empresa y los trabajadores, los cuales interactúan de manera dinámica. En este contexto se plantea los fundamentos teóricos sobre el ejercicio profesional de los psicólogos (as) laborales, tanto en los procesos administrativos



como en los de gestión del potencial humano, así como una reseña histórica de la participación de estos profesionales en la organización laboral.

Se revisan investigaciones y artículos nacionales sobre la inserción profesional de los psicólogos (as) en el mercado laboral, particularmente en la especialidad de Psicología laboral y particularmente en regiones fuera de la provincia de San José.

### ***Identificación del Universo Investigativo***

La investigación se realiza en una empresa agroindustrial del sector privado, en la provincia de Guanacaste, que cuenta con profesionales en Psicología Laboral.

## **II. Recolección de la Información**

Técnicas y procedimientos para la recolección de la información

Para la recolección de la información se plantea utilizar “tres fuentes de información”:

1. Entrevista a profundidad a profesionales en Psicología y personal administrativo.
2. Grupos focales con usuarios del servicio psicológico de la empresa.
3. Investigación documental referida al quehacer profesional del Psicólogo (a).

### ***1. Fuente primaria de información: Entrevista a profundidad***

El usar esta técnica de recolección de información se justifica por ser: “la entrevista la que comprende un desarrollo de la interacción, creador y captador de significados, en el que influyen decisivamente las características personales (biológicas, culturales, sociales, conductuales) del entrevistador lo mismo que las de los entrevistados” (Ruiz. 1999. pág 165).

Este mismo autor sostiene que “la entrevista en profundidad, en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación” (Ruiz; 1999: Pág 166).

Siguiendo esta definición, se elabora una “Guía de entrevista” que permite la fluidez en la conversación con profesionales en Psicología Laboral de dicha empresa; así como con aquellas jefaturas y gerencias responsables de diferentes áreas que participarán como evaluadores del ejercicio laboral de los profesionales Psicología en la empresa. (**Ver anexo #2**).

#### ***Criterios de Selección:***

En este punto de la investigación, vale la pena mencionar que casualmente la investigación refiere a las, debido a que solo han sido mujeres Psicólogas las que se han incorporado a esta empresa, hasta la fecha de la investigación, por ello se considera:

- a. Ser egresada de la carrera de Psicología de una Universidad pública o privada.
- b. Haber laborado o estar laborando en la empresa seleccionada para desarrollar esta investigación durante un período mayor de seis meses.
- c. Pertenecer al Departamento de Recursos Humanos de dicha empresa.

#### ***Criterios de exclusión:***

- a. Estar cursando materias de Licenciatura en Psicología.
- b. Estar incapacitado por la C.C.S.S. o I.N.S. o tener un período menor de seis meses de laborar en la empresa.

Para los profesionales que evalúan el servicio de los profesionales de Psicología se formulan los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

***Criterios de inclusión:***

- a. Ejercer una función de jefatura inmediata o superior del profesional de psicología
- b. Laborar para la empresa por un período mayor de seis meses.
- c. Ostentar el grado de Licenciado en una especialidad diferente a la de Psicología.

***Criterios de exclusión:***

- a. No estar laborando actualmente para la empresa.
- b. Tener menos de seis meses de laborar para la empresa o encontrarse incapacitado por la C.C.S.S. o el I.N.S.
- c. Tener un grado académico inferior a Licenciado.

***2. Fuente secundaria de información: Grupo Focal***

Para lograr conocer la opinión y el sentir de aquellas personas que han recibido directamente los servicios del profesional en Psicología Laboral dentro de la empresa, se consulta a los colaboradores (as) por medio de la técnica de Grupo Focal, la cual permite “la discusión semiestructurada de un tema dado por un grupo homogéneo compuesto de 6 a 10 individuos. El término semiestructurado implica que el debate no está sujeto a un control tan rígido como las entrevistas, tampoco se trata de una conversación no estructurada. El debate es conducido por un moderador capacitado, que se apoya en un manual de preguntas. Estimula a los participantes para que respondan a preguntas abiertas y revelen así sus conocimientos, opiniones e inquietudes sobre algún tema en particular” (Aubel. 1994. Pág 2).

Además esta técnica permite “que los (as) participantes se escuchen entre sí y que se cuestionen a partir del proceso, estimulando la creación de nuevas ideas y conceptos” (Chinchilla. 1999. pág. 68-69).

Por lo tanto se considera que con la utilización de esta técnica se favorece el rescate de la información sobre la inserción y el ejercicio del profesional en Psicología Laboral, visto desde la opinión de los que han recibido el servicio de manera directa. **(Ver anexo #4)**

**Los criterios de inclusión que se aplican son:**

- a. Tener al menos seis meses de laborar para la empresa.
- b. Haber recibido el servicio de Psicología en forma directa al menos tres veces durante su permanencia en la empresa.
- c. No ocupar puesto de jefatura.

**Los criterios de exclusión que se aplican para estos colaboradores son:**

- a. Tener menos de seis meses de laborar para la empresa.
- b. Ser policonsultante o tener un diagnóstico de posible trastorno de la personalidad.
- c. Encontrarse incapacitado por la C.C.S.S. o por el I.N.S.

***3. Fuente terciaria de información: Investigación Documental***

También se realiza una revisión de los documentos que sustentan el trabajo que ejecutan los profesionales; esto por cuanto se hace necesario ahondar sobre lo que se ha establecido como parte del ejercicio profesional de los Psicólogos en la

empresa, su aporte en los diferentes procesos de trabajo, las evaluaciones y valoraciones del trabajo y las evidencias del trabajo realizado.

### **Consentimiento informado:**

Para que los objetivos de la investigación se alcancen se hace necesario solicitar la autorización y consentimiento informado de la empresa para que autorice la realización de la investigación y el entrevistar a los Profesionales en Psicología y aquellas otras personas seleccionadas que pueden opinar y valorar sobre la inserción y ejercicio de los (as) profesionales en Psicología en la empresa. **(Ver anexo #3).**

### **III. Análisis de la información**

La información recopilada es analizada y agrupada en las seis áreas que plantea Muchinsky, (2002), ellas son:

- a. Selección y colocación: se refiere al desarrollo e implementación de métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de los colaboradores, el estudio y análisis de los puestos de trabajo y determinan hasta que punto las pruebas pueden predecir el desempeño de esos puestos.
- b. Capacitación y desarrollo: identifican las habilidades, destrezas y actitudes de los colaboradores que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en el puesto. Además, deben evaluar dichos programas.

- c. Evaluación del desempeño: deben identificar los criterios o normas para determinar qué tan bien se desempeñan los colaboradores en sus puestos de trabajo y el valor de ese desempeño.
- d. Desarrollo de la organización: estos profesionales deben analizar la estructura de la organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes. Las organizaciones crecen y maduran como las personas; por ello, se deben preocupar por el crecimiento organizacional.
- e. Calidad de la vida laboral: se preocupan porque todos (as) los colaboradores de la organización se mantengan saludables y en capacidad productiva; rediseñan puestos para darles más contenido y mayor satisfacción a las personas que los desempeñan.
- f. Ergonomía: siendo este un campo multidisciplinario, la contribución va orientada en el diseño de herramientas, equipos y máquinas compatibles con las capacidades humanas.

Es importante aclarar que el análisis de la información recopilada se hace con base a estas seis áreas, debido a que se necesita hacer un ordenamiento de la indagación para evitar divagar, mezclar u omitir información importante dentro de la investigación. Se considera que dichas áreas pueden facilitar el enfoque que se debe mantener en el manejo de la información, para mayor aprovechamiento de lo encontrado en el proceso de investigación.

### **Sistematización de la información obtenida mediante las entrevistas**

Se sistematización se lleva a cabo bajo el siguiente procedimiento:

- a. Realización de las entrevistas en profundidad y el grupo focal.

- b. Transcripción de las entrevistas y de las opiniones de los participantes del grupo focal.
- c. Separar y comparar la información de las entrevistas agrupándola de acuerdo a las áreas de intervención de las psicólogas laborales.
- d. Comparar y documentar la información de las entrevistas y lo investigado en la revisión de material escrito de la empresa.
- e. Elaborar un análisis final de la investigación, para indagar sobre la inserción del profesional en Psicología Laboral.
- f. Realizar un proceso de devolución de resultados a las profesionales en Psicología Laboral y a las demás personas integradas en el proceso de la investigación.

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis de la información se parte de la realidad empresarial previa a la inserción de las psicólogas, con el objetivo de tener un marco de referencia que sirva como base para comprender las acciones y propuestas que han desarrollado las psicólogas en el transcurso de su labor. En cada uno de los apartados del análisis se inicia con una descripción de las labores que se realizan previos a la incorporación de los (as) profesionales en Psicología. A partir de esta información es posible describir y analizar las acciones realizadas en el proceso de inserción.

Sin embargo es oportuno hacer una breve descripción de lo que antecede en el contexto social y económico para el establecimiento de esta empresa en la zona.

El surgimiento de esta empresa se da como un pequeño proyecto financiado y apoyado por el gobierno de CR y de una organización Internacional, que trabaja para favor el desarrollo de proyectos en los diferentes países; al finalizar dicho financiamiento, la empresa es adquirida por inversión local y extranjera; su crecimiento productivo se da rápidamente, por lo que se deben iniciar importantes inversiones en infraestructura, equipo y recurso humano; que definitivamente cambiaría la dinámica hasta ahora desarrollada para el manejo de la organización.

Ante esta situación es importante destacar la apertura que tuvo la gerencia y la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos para atreverse en la contratación de Profesionales en Psicología, aun sin tener del todo claridad de cual podría ser la contribución de estos en el desarrollo del negocio como tal.

Anteriormente se había obtenido información de que existían en la zona un grupo de estudiantes formándose en esta carrera y de los mismos habían



antecedentes de interesantes proyectos académicos y prácticos; aunado a que se había dado una investigación sobre los empleadores de Psicólogos en empresas turísticas e industriales de la zona y las posibles oportunidades de estos para insertarse en ellas. Todo esto se puede considerar como antecedentes internos y externos de la organización, que actuaron como disparadores de la oportunidad que tuvieron algunos jóvenes profesionales en Psicología, para insertarse en el sector empresarial en la provincia de Guanacaste.

Ciertamente es importante destacar que si bien hubo una positiva apertura en general en la estructura de la organización, a la llegada de los profesionales en Psicología, también es importante reconocer que en un inicio, se encontró cierta resistencia por parte de algunas Jefaturas; sin embargo, también es oportuno mencionar que fue una situación que con el pasar del tiempo y los resultados que se fueron logrando, como se modifican dichas situaciones, que van evolucionando hacia una integración funcional de un solo equipo en la organización.

### **Situación Organizacional Previa a la Incorporación de Profesionales en Psicología**

El Departamento de Recursos Humanos (D.R.H.) fue creado en 1997 cuando la Gerencia General se plantea la necesidad de que la empresa cuente con un profesional que estuviera a cargo de las relaciones labores y que colabore en el proceso de selección de colaboradores. Según el jefe del D.R.H. "... en 1997, la empresa tenía 300 empleados, en ese momento hubo la necesidad de ser más selectivos al contratar personal, esto realmente fue lo que dio forma al Departamento".

Al inicio el jefe del Departamento se encarga de las labores administrativas – operativas de la empresa como es la emisión de acciones de personal, control de asistencia, vacaciones, permisos, despidos, amonestaciones, carné de trabajo, reporte de horas para pagos y otras labores. También se encarga de reclutar personal operativo de la zona, mediante el uso de vehículo con “megáfono” y la entrega de oferta de empleo en cada una de las comunidades donde se iba a “magafoniar”. Al llegar el oferente a la empresa le recibe los documentos y currículum (cuando era posible ya que había oferentes que por su nivel académico y tipo de puesto no eran capaces de presentar estos requisitos). La solicitud de empleo, creada por el jefe de recursos humanos, era revisada para ver si estaba completa y de acuerdo a la información proporcionada por el oferente (lugar de procedencia, nivel académico, estado físico y disponibilidad) se le llama a una entrevista no estructurada para indagar aspectos de su vida personal e historia laboral. En caso de urgencia en la contratación se omite la entrevista y se le llama para que empiece a trabajar de inmediato.

En el caso de reclutamiento de personal técnico o profesional la divulgación se hace por medio de la prensa escrita y se realiza una entrevista no estructurada en la que se indaga aspectos de su experiencia laboral, referencias y vida personal. En este caso se considera muy importante la disponibilidad del candidato (a) para trasladarse a la zona y el grado de empatía que se percibe durante la entrevista. En la mayoría de ocasiones el procedimiento para contratar este personal varía de acuerdo a la necesidad del puesto. Lo que indica que era un trabajo poco apegado a procedimientos establecidos ni a políticas empresariales.

Dada la carga de trabajo en 1999 se toma la decisión de contratar dos profesionales más para que colaboren en las labores operativas del D.R.H. Ambos (as) se encargan del control administrativo y reclutamiento de personal operativo de la finca y de la planta procesadora, respectivamente. Uno (a) es profesional en Relaciones Públicas y el otro (a) en Administración de Empresas. El Jefe de Recursos Humanos pasa a labores de planeamiento y elaboración de políticas en materia de recursos humanos.

## **Selección y colocación**

La persona de control administrativo del Departamento de Recursos Humanos, se encarga de revisar y llamar a aquellas personas que se consideran aptas por la información suministrada. Cuando la persona se presenta se le hacen algunas preguntas generales y específicas para corroborar la información dada en la solicitud de empleo. Algunos (as) de los entrevistados se les aplica la evaluación médica, para determinar su estado de salud general y también hacen un recorrido por las diferentes secciones de la planta de producción para un reconocimiento de su área de trabajo y que la persona “valore” si puede realizar este trabajo.

Al cabo de este proceso, se decide si la persona ingresa o no a la empresa, en la mayoría de veces el proceso es una cuestión de acto de confianza o de “ojo empírico” de la encargada de control administrativos.

Aquellas personas que ya habían laborado para la empresa con anterioridad deben pasar por el mismo proceso, pero además se revisa la base de datos en la

que se señalan las razones de su salida de la empresa y sobre todo su historial laboral.

De alguna manera se trata de hacer cumplir con este proceso la mayor cantidad de veces posible; sin embargo, en ocasiones y debido a la necesidad o urgencia de contratar personal esto no se cumple a cabalidad. Por ello, el Departamento de Recursos Humanos es visto como el encargado de dotar de personal a las diferentes unidades operativas, independientemente del proceso o calidad de la selección; y como tarea obligatoria el realizar las labores administrativas, tales como: las acciones de personal por vacaciones, despidos, cartas de amonestación, los carné de trabajo, y organizar las actividades extra-laborales para el personal, entre otras.

En la mayoría de ocasiones el procedimiento para contratar personal técnico y profesional varía debido a que no se encuentra sistematizado ningún procedimiento, y dependiendo del puesto y la especialización del mismo se determina cual va a ser el procedimiento y cuales son las personas que participan en el mismo. Lo que indica que es un trabajo poco apegado a políticas de la empresa o procesos previamente establecidos. Vale recalcar que un aspecto importante en la elección de un candidato son las referencias laborales y profesionales que aporta el candidato. *“Cuando yo ingresé solo me entrevistaron, no tuve que hacer nada más, si se que hicieron referencias porque mi jefe me dijo que lo habían llamado”*, este es el comentario de un jefe de área de trabajo.

A la llegada de la primera Psicóloga, contratada para el puesto de Encargada de reclutamiento y selección, se inicia la formulación de un procedimiento para el reclutamiento y selección que responda a las políticas de gestión señaladas por la

norma ISO 9000 y 14000, las cuales dictan tareas específicas que debe realizar el área de Recursos Humanos.

Se procede a revisar las políticas y procedimientos establecidos para el área, con el fin de conocer y replantear lo que la empresa ha venido realizando. Se evalúa el formato de "Solicitud de Empleo" para determinar si el mismo se ajusta o no a los nuevos requerimientos del proceso de reclutamiento y selección, tanto para operarios de planta como de la finca de producción de la empresa. De la revisión se determina que debe incorporarse aspectos relacionados con datos personales como son la dirección exacta, escolaridad, teléfono donde localizarlo (a), formación académica, datos sobre trabajos anteriores, referencias personales y firma del solicitante. Estos cambios fueron aprobados por la Gerencia General.

Se cambia y reformula la guía de entrevista que complementa y amplía la información suministrada en la solicitud de empleo. Se indaga sobre las razones que la gente tiene para interesarse en trabajar para la empresa, así como posibles conductas u opiniones frente a diferentes supuestas situaciones. Esto con la intención de incrementar el grado de profundidad de quienes son candidatos potenciales a integrarse a la empresa. En la entrevista para técnicos-profesionales se incorporan elementos de la selección por competencias; las cuales facilitaron el abordar situaciones vividas de cada candidato en sus anteriores o actuales sitios de trabajo; que fortalecen el conocimiento de estilos de trabajo, liderazgo, análisis de situaciones que se convierten en antecedentes o posibles razones para seleccionar o no a un candidato.

La entrevista conductual focalizada es una herramienta de trabajo para la Psicóloga encargada de Reclutamiento y Selección de personal, que facilita el

proceso y agrega valor al análisis de los resultados detectados en la entrevista de trabajo; que particularmente solo éste tipo de profesional al momento contaba con las posibilidades profesionales para ejecutarla.

*“Yo ya había trabajado en la empresa, antes no pedían tanta cosa para entrar, pero ahora es diferente, le preguntan muchas cosas, ahora es difícil entrar a trabajar aquí”*, comentario de una colaboradora de la planta de producción. En el caso de las contrataciones de operarios, tanto en finca como en planta, se establece como parte del procedimiento de selección la obligatoriedad de la evaluación médica. Esto ante la necesidad de determinar la idoneidad física de las personas con posibilidad de ser contratadas. La evaluación comprende examen físico completo, exámenes de laboratorio y rayos X cuando se sospecha o refiere padecer de alguna enfermedad infecto contagiosa o lesión física que le impida realizar el trabajo. *“Uno antes pensaba que entrar y salir de aquí, cuando nos cansábamos no era problema para luego volver a ingresar, pero ahora no es fácil entrar, piden mucha cosa y además, revisan que hizo uno antes en la empresa”*; colaborador que trabaja en finca y que recién ingresa de nuevo a la empresa.

Los psicólogos (as) plantean una guía de entrevista para consulta de las referencias laborales y personales de cada candidato en el último lugar de trabajo. Los aspectos investigados corresponden al motivo de salida del trabajo, valoración del desempeño laboral, fortalezas y limitaciones que reconozca en el desempeño laboral y personal, valores éticos. Posteriormente se incorpora las referencias judiciales y financieras por medio de empresas que brindan el servicio vía INTERNET.

Estas actividades son corroboradas en entrevista a la encargada de Reclutamiento y Selección, la cual señala que:

“mi función específica está basada en contratar el personal más óptimo para las diferentes áreas de producción, así como las áreas técnicas-profesionales de la planta, la finca y de oficinas centrales. Esto con el fin de filtrar al máximo el personal, para ello utilizo pruebas, en conjunto con el médico de empresa, recorridos para reconocimiento de los lugares en los que laborará cada persona, se trata de conocer factores psicosociales más importantes en la personalidad de cada candidato, en candidatos operativos se realiza prueba visomotora y de agilidad manual, las mismas ayudan a observar la capacidad que tienen los individuos para seguir reglas e interpretar indicaciones. Esto contribuye a que el objetivo del área de Reclutamiento y Selección se cumpla, el cual es contratar al personal con las capacidades necesarias para cumplir con las funciones que la empresa le encomienda”.

Para el Gerente General la función principal del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa es:

“asegurar la contratación oportuna de personal de acuerdo a las necesidades de cada área, asegurando que la persona contratada tenga la actitud y la aptitud para cumplir con la labor que se le establece; ella debe realizar éste proceso de acuerdo al procedimiento establecido de recibir curriculum, hacer las entrevistas, hacer las pruebas que correspondan y a los que ella considera aptos, pasarlos a una entrevista con el que va hacer su jefe inmediato o la Gerencia a cargo, posteriormente de manera conjunta se selecciona al candidato idóneo, hacemos todo esto para asegurarnos que el personal contratado es la más apto para el puesto solicitado y el que tiene la mayor posibilidad de desarrollarse en la empresa para permanecer más tiempo en ella”.

El proceso de Reclutamiento y Selección fue certificado por primera vez en 1999 por la empresa INTECO, basada en las normas ISO 9000, la cual consiste en la certificación de la calidad de los procesos dentro de la organización, ISO 14000, Norma Internacional que certifica a la empresa en el manejo y la utilización que da al medio ambiente y su contribución a la conservación y preservación del mismo, posteriormente INTE 18000, que señala procesos fundamentales en la seguridad de los colaboradores para lograr cero accidentes y prever los incidentes y BASC, son procesos que se cumplen dentro de una Norma Internacional, para asegurar que la organización combate el narcotráfico de drogas y es antiterrorista. Vale la pena decir

que estas normas internacionales contribuyen positivamente al desarrollo de la organización y a la inserción de esta en mercados mundiales.

Con el desarrollo de la empresa se invirtió un importante monto económico, pero principalmente de especificidad en ésta área. Prontamente se convencieron las Jefaturas de lo trascendental que sería para sus áreas de trabajo si la selección de los colaborados era la correcta, encontraron que si se ingresaba a la persona correcta en el puesto correcto, sus resultados y modelos de trabajo se convertían en mayor eficiencia y rentabilidad.

Para esto, las profesionales en Psicología trabajaron fuertemente, especialmente en la oportunidad que representa dar la respuesta con calidad en el servicio y en el lograr la alineación de la mayoría en el proceso de cambio iniciado.

## **Capacitación y desarrollo**

Cuando se contrato a la primera psicóloga se tenía entre las expectativas que se integrara dentro de las tareas de ésta, los procesos de capacitación de la compañía; sin embargo, resultó poco efectivo esta opción, por lo que se contrató a una segunda Psicóloga, para que iniciara, implementara, evaluara y controlara los procesos de capacitación de la compañía.

Esta profesional, ingresó a la empresa a dar cabida a una función del Departamento de Recursos Humanos, que la mayoría del tiempo había sido omitida en parte, por la carencia del recurso humano que la desarrollara y por otro lado porque hasta la fecha, si bien era considerada una necesidad no había sido solventada para los colaboradores de la empresa.



Una de las primeras tareas a desarrollar por la segunda psicóloga fue el reorganizar y orientar las charlas de inducción, especialmente para los operarios de planta y finca, ya que éstas tenían un formato poco eficiente para los participantes, porque se trataba de sesiones de trabajo extensas, en las que se utilizaba diferentes formas metodológicas para desarrollar, sobre todo porque eran impartidos por instructores diferentes según el tema a desarrollar.

Lo extenso de cada una de las sesiones, hacía que los instructores y los participantes no logran resultados muy optimistas al recibir la información, ya que era mucha información teórica en un tiempo muy extenso y monótono. *“Las charlas son muy largas y uno hasta le dan ganas de dormirse porque hasta usan palabras que no se entienden, al fin y al cabo uno va aprendiendo haya abajo (refiriéndose a la planta)”*. Estas son las palabras de un colaborador que ya estaba laborando para la empresa a la salida de una de las charlas de inducción.

Ante este panorama, la segunda psicóloga opta por revisar la información del proceso de inducción que hasta la fecha se estaba impartiendo. Llegando a la conclusión de que se necesitaba proponer cambios en la información que se suministraba, su duración y hasta los modelos metodológicos al impartirlas; Así fue como se propuso que el proceso de inducción fuera responsabilidad de la encargada de Capacitación en su totalidad, cambiándose la información sobre calidad, salud ocupacional, las cuales se complementarían con las políticas de la empresa, establecidas para la relación de trabajo con cada colaborador. *“Yo había llevado estas charlas antes porque había trabajado aquí, pero eran muy largas y había gente que se dormían cuando apagaban la luz, para ver en la pantalla, ahora me sorprendió que la dieran antes de entrar y que fueran tan cortas, dicen lo mismo pero*

*más cortitas y nos cansamos menos*"; este es un comentario de una chica que estaba con posibilidades de reingresar a la empresa.

Las sesiones de inducción dejaron de ser días posteriores al ingreso del operario y pasaron a darse posterior a que la psicóloga Encargada de Reclutamiento y Selección, realizara este proceso. Asegurando que la inducción fuese recibida antes de ingresar a trabajar para la empresa y que al ingresar llevara consigo, la información básica para integrarse en las operaciones de la planta o la finca.

De igual manera se considera que quien debía impartir las charlas de inducción, fuera una sola persona que lograra transmitir la información de manera eficiente pero con una metodología adecuada, en la que la participación activa de los participantes asegurara la mejor recepción de lo mismo.

*"Yo no he entrado a laborar pero ya tengo, aunque sea en mi cabeza como debo de trabajar y que es lo que me voy a encontrar, lo explican muy claro y uno entiende; yo creo que nos sentimos con ganas de entrar a trabajar aquí"*; estas son las palabras de una de las muchachas que llevó las charlas de inducción el día antes de entrar a laborar.

El haber revisado y adecuado las charlas de inducción por parte de la Psicóloga encargada de ésta área facilitó y mejorado las actividades de quienes ingresan a la empresa pero además, le ha dio un valioso aporte a las jefaturas de la planta de producción, por cuanto les facilitó el proceso de inserción a la práctica de la tarea que deben de desarrollar los colaboradores. Uno de los jefes de área señala al respecto: *"Cuando la persona ya ha recibido toda la información sobre la seguridad, la calidad y los procedimientos de la empresa, es más fácil explicarle que es lo que*

*debe hacer, porque ya sabe para que las cosas se deben hacer bien y hasta las consecuencias de si no aprende y pone de su parte en hacer las tareas bien.”*

La otra actividad que desempeña esta psicóloga es implementación de actividades de formación. Al respecto señala que:

“me encargo de elaborar los programas de capacitación lo más acorde posible a las necesidades de la empresa y que además contemple el desarrollo del personal. Evalúo las gestiones de capacitación y doy seguimiento al resultado de las mismas, esto a través de procesos de detección de necesidades de capacitación, solicitudes inmediatas de actividades de formación y a la elaboración de programas que respondan a las demandas de cada área. También se utilizan mecanismos de retroalimentación que permiten mejorar los sistemas de capacitación, todo esto se hace para convertir los procesos de capacitación en insumos necesarios para el desarrollo organizacional, para integrarlos a la estrategia corporativa”.

La detección de necesidades de capacitación se lleva a cabo mediante un Diagnostico de Necesidades de Formación (DNF), en base a éste se realiza el Plan Anual de Formación (PAF) el cual es el que a inicio de cada año se aprueba de manera conjunta con cada Jefatura de la empresa para detectar y luego solventar las necesidades de formación de cada colaborador.

Este programa, debe mantenerse en constante vigilancia durante todo el año, para lograr sus objetivos, pero también se vigila de cerca cualquier otra demanda que se compruebe y apruebe por la jefatura y la Gerencia del área correspondiente, deba ser solventada para que el colaborador realice de manera eficiente su labor.

Otra importante gestión es la suscripción de convenios, en el que destaca el realizado con el Instituto Nacional de Aprendizaje, para gestar el programa de Manipulación de Alimentos, el cual los operarios realizan en la planta, pero es reconocido por esta institución educativa.

Otros programas importantes de formación son los desarrollados por los encargados de proceso, los cuales responden a las necesidades sentidas por éstos,

los mismos colaboradores o la jefatura o gerencia, y son considerados por las partes temas dignos de ser tratados o conocidos por todos.

Para el Gerente General:

“La encargada de Formación coordina los aspectos relacionados a la formación del personal de la empresa, comenzando por la inducción y siguiéndolo de acuerdo al Plan Anual de Formación, éste se define por área junto con la Gerencia a cargo, de acuerdo al diagnóstico de necesidades, ella lo debe ejecutar directamente o por medio de la contratación de servicios externos, esta inversión la compañía la realiza porque es la forma en que nos aseguramos un adecuado nivel de competencia de las personas que están dentro de la organización para cumplir los objetivos de la misma”.

En general, el área de capacitación es quizás la que mayores cambios y beneficios ha obtenido desde la llegada de la Encargada de Capacitación, aunado a la estabilidad y el seguimiento dado por ésta persona al área específica. La encargada de Formación señala:

“Los procesos de capacitación permiten formar al personal de las empresas y así hacerlos competentes para realizar la labor asignada. La visión competitiva exige reposicionar el lugar del recurso humano, para lo cual es importante capacitarlo dentro de lo que la misma organización demanda”.

Para las profesionales en Psicología, el área de capacitación fue un espacio para adquirir reconocimiento en su trabajo, porque la presencia del éste profesional desde el ingreso del colaborador aumentó considerablemente los niveles de confianza de éstos en adelante, por así decir, el colaborador recién ingresado tomaba una actitud mucho más identificada con el área de Recursos Humanos, por la presencia que este Departamento desarrolló para los colaboradores como el área que ejecutaba el ingreso y la primera formación e inducción a sus áreas de trabajo. Además, que aportó iniciativa y creatividad en el manejo grupos que las jefaturas aprendieron a valorar y respetar.

## Evaluación del desempeño

Esta área pese a ser una de las más sensibles en cualquier organización por los resultados que se generan, no ha sido la más abordada por las partes implicadas, sin embargo, al ser el proceso de Reclutamiento y Selección y el de Capacitación, desarrollado por psicólogas, el área de evaluación del desempeño tuvo repercusiones, si se considera que los procesos antes mencionados convergen en el diario desarrollo de las funciones de cada colaborador.

Esto no es tanto en el plano de los colaboradores operativos, sino en el plano técnico- profesional que si bien realiza sus deberes del puesto también se deben retroalimentar y apoyar en sus actividades.

Las únicas evaluaciones que se practican son las evaluaciones del período de prueba que se hacen al personal operativo antes de cumplir tres meses de laborar para la empresa, Estas evaluaciones están relacionadas con el avance técnico que tenga el operador ya que cada uno de los colaboradores debe alcanzar antes de los tres meses de trabajar para la empresa. un determinado porcentaje de desempeño.

*“Lo mejor es que uno aprenda bien las cosas que le explican porque así avanza, pero hay gente que no logra hacer las cosas que se le piden, entonces o se van a otra área o tienen que irse de la empresa; otros se van porque se dan cuenta que es duro trabajar acá”,* estas son las palabras de una de las encargadas de enseñar a las recién llegadas a trabajar en una de las áreas de la planta de producción. Continúa diciendo: *“nosotros evaluamos de acuerdo a lo que produce la persona y lo que uno ve en ellos, si hacen caso, si le ponen ganas y así es como vamos dejando al personal”.*

En el Centro de Formación, que es la “escuelita” creada para enseñar y acompañar a los recién ingresados a laborar para la planta de producción, se tiene una operaria experimentada a cargo, en cada uno de los turnos y específicamente, en dos áreas del proceso de producción de la planta, se evidencia claramente el avance o el desarrollo que tenga cada persona, y esto determina su continuidad o no en la empresa. *“Las muchachas de esta área normalmente tienen miedo a la manipulación de la herramienta de trabajo y si a esto le agregamos que los primeros días sienten mucho dolor en los brazos, muñecas y espalda es más difícil mantener a la gente que una vez que puede quedarse en la empresa, después de que pasan esta etapa es más fácil porque el cuerpo se acostumbra al trabajo y al ambiente. Pero si es difícil enseñarle a la gente y que realmente quieran aprender correctamente, además de que ellos saben que constantemente estamos evaluando su avance en la práctica y en la técnica”*; esta es la explicación de la persona encargada de esta área y que lleva algún tiempo de ejercer como entrenadora de las recién llegadas.

Las evaluaciones del desempeño, no han sido parte importante en las funciones o tareas desarrolladas por las psicólogas, el proceso ha sido más hacia el ingreso y capacitación del personal. Esto se debe posiblemente porque la evaluación del desempeño no se tiene como una herramienta que contribuya al desarrollo del personal, sino como una actividad punitiva y cuantitativa que decide si un trabajador continúa o no dentro de la empresa.

*“Todavía no tenemos herramientas de medición que cumplan la función cuantitativa de medir el desempeño del personal, realmente no ha habido quizás el empeño porque esto se haga”*. Señala el Jefe de Recursos Humanos de la empresa.

Las profesionales en Psicología, incentivaron a las gerencias, sobre la importancia y la funcionalidad de una herramienta confiable de evaluación para todos los niveles de colaboradores. Considerando los resultados como datos importantes para posibles ascensos, movimientos horizontales, financiamiento de carreras profesionales, capacitaciones externas y hasta para la misma conformación de posibles colaboradores con características sobresalientes para planes de sucesión.

Al finalizar esta investigación se estaban iniciando esfuerzos para construir procesos en los que se considerara procedimientos de seguimiento y evaluación al desempeño de los técnicos-profesionales de la empresa.

Cuando se analiza el aporte real que vino a dar el profesional en Psicología en el tema de las Evaluaciones de Desempeño en la empresa, nos podríamos encontrar frente a una de las mayores oportunidades de reconocimiento que impulsaron estos profesionales, ya que les dio la oportunidad de sensibilizar y de apoyar una gestión que no había logrado incorporarse en la cultura organizacional con la fuerza que debía, si lo que se busca es una continua mejora en los procesos y procedimientos de la función de cada colaborador.

## **Desarrollo organizacional**

En esta área la intervención de las psicólogas ha sido significativa por sus repercusiones a nivel organizacional.

Al ingreso de la primera y segunda psicóloga, esta área no era identificada como tal dentro de la empresa, sino que era en su accionar, responsabilidad de la Jefatura de Recursos Humanos.

Esto cambia con el ingreso de una tercera psicóloga, que torna el puesto de la primera, como Encargada de Recursos Humanos y esta pasa a ocuparse del área de Desarrollo Organizacional (DO).

Si bien en años anteriores lo concerniente al DO en la compañía se realizaba a través, de la Jefatura de Recursos Humanos, con el apoyo de los miembros de este departamento. Las actividades que se empezaron a desarrollar fueron un tanto diferentes e innovadoras en la organización, por ejemplo, estudio de clima organizacional, se dio hace algunos años y no se había estandarizado, lo mismo en cuanto a proyectos que se orientaran a resolución de conflictos o intervención de crisis, eran procesos aislados dentro de las funciones de esta área.

A la llegada de la psicóloga a ésta área, sus funciones se orientaran hacia la intervención en espacios hasta el momento poco considerado.

En cuanto a estudios de clima organizacional se realiza un estudio con la participación total de los colaboradores de la organización a todo nivel. Tanto operativo, administrativo, jefaturas y gerencias; lo que permitió un acercamiento a todo nivel y la lectura de resultados que anteriormente no se habían explorado. Mismos que fueron analizados por el Departamento de Recursos Humanos, la Jefatura de éste y en general conocidos y analizados por cada gerencia.

El trato de la información hizo posible que todos los colaboradores se sintieran partícipes de lo dado a conocer.

*“Nunca habían hecho algo así y que todos nos diéramos cuenta de lo que salió en la encuesta de clima, creo que es bueno porque a veces nos quejamos de cosas que la mayoría consideran muy buenas o en otras oportunidades nos damos cuenta que nuestras responsabilidades no son vistas como buenas por las demás*



*personas y creemos que estamos haciendo bien las cosas*", este es un comentario de una de las colaboradoras del área financiero-administrativa, cuando se dieron a conocer los resultados de la encuesta de Clima Organizacional.

En relación a este tema se conoció algunas situaciones particulares que se estaban dando dentro de la dinámica de trabajo de la empresa, lo que sugirió un trabajo de mayor análisis; para ello se utilizaron herramientas de trabajo como Focus Group, que dieran información adicional a lo ya conocido pero que sobretodo proporcionara mayor credibilidad de los datos arrojados en el estudio de clima organizacional. *"Nunca habíamos participado en un grupo así, la verdad al principio es incomodo porque uno no sabe que decir, pero después uno agarra confianza y habla, espero que tomen en cuenta lo que dijimos"*; este es el comentario de un colaborador de la planta de proceso, después de haber participado en una sesión de Focus Group.

Cuando se conoce más sobre situaciones de conflicto interno que se estaban dando y que provocan resultados deficientes de algunos colaboradores, se tuvo que tomar acciones que corrigieran o mejoran la situación. No solo finalización de contrato sino acercamiento con aquellos que desafortunadamente no estaban ejecutando eficientemente su trabajo y que en algunos casos no se les había hecho saber. Fue un proceso nuevo, en el que no se había entrado con acciones de gran impacto para todos.

Con el equipo gerencial se inició un proceso sumamente importante en la revisión de la estrategia de la empresa, acompañada por un análisis de perfiles profesionales y laborales, que se alineara con lo que cada uno de ellos podría aportar en la gestión general de la empresa.

Una de las primeras acciones de las profesionales en Psicología fue el establecerse como facilitadoras de un proceso que también se convirtió en una revisión personal de los miembros del equipo Gerencial. Para ello, se tuvo que trabajar en forma individual con cada uno de ellos, en la retroalimentación de lo arrojado por la herramienta de trabajo utilizada para éste fin. Lo más interesante fue la resistencia que el grupo tenía de asimilar sus propios resultados, no así cuando se trabajaban en forma individual.

El mayor reto consistió en el establecimiento de acciones estratégicas que incluyeran lo conocido por el equipo y que fuera realista con lo que cada uno podía aportar y con lo que no se podía lograr a la luz de lo que carecía el mismo equipo.

*“Es difícil aceptar que te digan cuales son las limitaciones del propio perfil profesional, pero ustedes los Psicólogos lo hacen ver como algo normal y en el cual necesitamos complementos con los otros perfiles de los demás compañeros para lograr el equilibrio en la organización”*, esto lo expuso uno de los Gerentes de manera privada, cuando se le retroalimentó sobre los resultados de su análisis de perfil profesional.

La intervención de la profesional en Psicología en éste proceso dio mayores niveles de credibilidad e incorporación a la dinámica de trabajo de la empresa. Los resultados profesionales que se lograron también fueron recursos que se utilizaron para las mejoras continuas que se buscaban al tratar de ejecutarse éste tipo de dinámica de trabajo. El aprovechamiento de la misma hizo que se iniciara con otro proceso, como es el análisis de un nuevo modelo de trabajo para las gerencias en una primera instancia, como es el conocido modelo de Administración por Valores.

En la medida de lo que se fue conociendo del tema se fue logrando la realización de sesiones de trabajo que intentaron consolidar un alineamiento de la teoría con la realidad de la empresa en ese momento y en lo que podría convertirse con el pasar del tiempo.

Una de las acciones de las profesionales en Psicología fue el apoyo constante en éste análisis y en el mantener la continuidad del proceso, ya que por ser un proceso de cambio podía significar una razón para el abandono inconsciente del mismo de manera temprana.

La necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales entre algunas áreas de la compañía, hizo que se debiera trabajar en un proceso de indagación e intervención, que integrara los procesos de comunicación entre los colaboradores y sus jefaturas inmediatas, estimulando la relación del Departamento de Recursos Humanos y su capacidad de resolución de conflictos y por ende como facilitador de cambios significativos dentro de la compañía.

Se orientaron objetivos hacia la integración de las gerencias, considerando nuevas perspectivas o alternativas de administración de personal.

Pese a que el trabajo realizado en esta área fue durante poco tiempo, los resultados obtenidos fueron favorables si se considera que el Departamento de Recursos Humanos logró alcanzar mayor protagonismo dentro de la organización.

En resumen, en el área de Desarrollo Organizacional una de las mayores contribuciones del profesional en Psicología, fue el lograr incorporar esta actividad dentro de las responsabilidades propias del puesto en la empresa y en la conciencia que fueron adquiriendo las jefaturas de las oportunidades encontradas durante el desarrollo de este tipo de actividades. Además, del reconocimiento y confianza

logrado dentro del equipo Gerencial que aseguraba mayores posibilidades de seguimiento de las actividades iniciadas.

## **Calidad de vida**

Una de las razones que dio el Jefe del Departamento de Recursos Humanos cuando se le pregunto sobre las razones por las que se habían contratado psicólogas en la empresa fue “la gran cantidad de personal femenino con problemas psicológicos”, esto denota, en parte, el grado de compromiso que tiene la empresa para con su personal y de igual manera la percepción del tipo de intervención que se conoce en el medio laboral, puede desarrollar el profesional en Psicología.

La calidad de vida de los trabajadores de la empresa desde sus inicios, parece haber sido muy importante, por ello quizás optaron por el profesional en Psicología, si lo que conocían de éste era su capacidad para dar intervención.

El Gerente General en su momento opino que *“la gente que trabaje con nosotros debe diferenciarse de los demás empleados de otras empresas de las zonas, por su calidad de vida, no solo visto desde lo económico, sino desde su propio desarrollo personal y laboral”*.

Ante esto, la llegada de las profesionales en Psicología vino hacer otras de las herramientas utilizadas por la empresa para fortalecer sus acciones en cuanto a calidad de vida.

Los procesos establecidos para el Reclutamiento y la Selección de personal así como las políticas de formación y capacitación son reflejo de la importancia concebida a la calidad de vida de los trabajadores de todo nivel en la empresa. La

inversión aprobada de varios cientos de dólares es muestra cuantificable de los resultados que busca la organización a la luz de lo propuesto.

La Jefatura de Recursos Humanos opina que de igual forma el tener psicólogas ha facilitado la...

“capacidad que ahora tiene la empresa de abordar a las personas en sus realidades, la facilidad que estas profesionales han demostrado para el manejo de desacuerdos, también ha sido muy importante, lo mismo que la empatía que logran con el trabajador y que hace que ellos mayor confianza hacia el Departamento de Recursos Humanos, al percibir que tienen “orejas” para ser escuchados y comprendidos y de ahí que esto les pueda mejorar su situación en ese momento”.

Las áreas de mayor organización, ha sido desde el servicio administrativo que le brinda no solo el Departamento de Recursos Humanos al personal, sino, todas las gestiones que se realizan todas las Jefaturas de la organización, promoviendo estilos de liderazgo efectivos. La capacitación que la organización ha dado para sus jefaturas hace que este sector de la población se beneficie de lo que la empresa llama calidad de vida para sus colaboradores.

El Gerente de Planta dice al respecto: *“la colaboración de las psicólogas se refleja en producción, por la motivación y el clima laboral que existe, el cual es positivo, así como por la imagen que ellas venden a los colaboradores sobre la empresa”*. Esta misma persona señala: *“no estoy seguro de que esto sea por ser ellas psicólogas pero definitivamente ellas saben llegar al personal”*. Éste comentario refleja el trato diferenciado que brindan los profesionales en Psicología al personal de la empresa. El cual parece que no tiene claro que tipo de profesional es pero que se siente con posibilidades de contar con las Psicólogas.

El Gerente de Finca dice: *“ellas ven aquello en lo que uno nunca se va a fijar, ellas permiten la inversión y aseguran el que se dé un desarrollo humano adecuado al personal”*. Además agrega que: *“lo mucho o poco que hagan al conversar con la*

*gente ya sea en forma individual o grupal, uno siempre sabe que va a obtener resultados positivos de esa inversión”.*

*Un colaborador de finca señala: “uno siente que a la empresa le interesa que nos sintamos bien, hasta vienen a invitarlo a uno a las fiestas al campo, uno empieza a creer que realmente nosotros somos importantes, bueno lo que hacemos es lo que hace que la empresa sea buena”*

También la organización de actividades recreativas ha sido una forma que han encontrado de llegar al personal para agradecerle y motivarle en su esfuerzo por alcanzar las metas de producción de la organización. La programación semestral de actividades recreativas que contempla la integración y el aprovechamiento de los productos de la empresa, hace que no solo sea el colaborador inmediato el que se beneficie, sino sus familias. Lo mismo sucede con la venta de productos a los colaboradores, bajo condiciones de pago flexibles, lo que asegura que éste y su familia puedan tener acceso a un producto de muy alto valor nutritivo.

Otro aspecto que la organización ha visto como significativo, es el de fortalecer y desarrollar la Asociación Solidarista de Empleados, ya que con ella, pretende solventar de manera pronta y oportuna algunas de las necesidades que tienen sus colaboradores de préstamos económicos, que facilitan la adquisición de bienes o servicios que el empleado no podría adquirir de otra manera. Igualmente, es a través de la Asociación que se generan actividades recreativas o de formación para el personal en general.

En su momento una de las profesionales en Psicología, se integró en la Junta Administración de dicha Asociación, con el afán de contribuir con apoyo desde el Departamento de Recursos Humanos.

Dentro de la formación académica del profesional en Psicología y de la sensibilidad de la mayoría de estos, para trabajar en pro de lograr un mejor compromiso de las empresas en su gestión social; estos profesionales se orientaron en la importante tarea de maximizar los recursos económicos de la organización dentro de sus posibilidades; desprendidos de los procesos de formación, educación y bienestar que ha ido construyendo la empresa para sus colaboradores, además, del trabajo en conjunto que se logró establecer mediante convenios de apoyo a distintas instituciones locales con responsabilidad social.

## **Ergonomía**

Algunos procesos que desde un inicio ha desarrollado el Departamento de Recursos Humanos ha sido la seguridad y comodidad del colaborador en su trabajo; Cuando la planta de producción actual no había sido construida, se procesaba el producto de un área poco apta para tal operación, cuando los niveles de producción fueron en ascenso, se debió construir mejor y más extensas instalaciones.

Aspectos tales como espacio, ubicación de las diferentes áreas, como casilleros, servicios sanitarios, comedor, baños, vestidores, entre otros, fueron sumamente importantes, cómo para darles especial atención a la comodidad para el beneficio del colaborador.

*“Hace unos años, antes de tener mis hijos, yo había trabajado en la empresa cuando era un espacio muy pequeño y que tenía muy pocas cosas para una trabajar segura, ahora que volví a entrar me sorprendió la cantidad de cambios que han hecho, nos piden cuidarnos mucho y usar el equipo adecuado, además de que se*

*tiene un edificio nuevo*”, palabras de una colaboradora de una de las áreas de trabajo de la planta de producción.

La planta actualmente posee modernos y aptos diseños que ayudan al colaborador a permanecer en un lugar seguro y con bajo riesgo de accidente; controlándose sobre todo las horas de trabajo y la utilización responsable del equipo. Existe una persona encargada de vigilar y controlar la seguridad de los trabajadores, así como dar cumplimiento óptimo de las políticas establecidas para tal fin. El objetivo es que se cumplan y mejoren continuamente los estándares de seguridad establecidos por las diferentes Normas Internacionales de Calidad y Seguridad.

*“Aquí se preocupan mucho por uno, ellos buscan la seguridad, pero a uno le da pereza hacerlo porque no está acostumbrado, pero ellos si se preocupan por tener fajas, guantes, abrigos, botas, y todo lo que uno ocupa”*; este es el comentario de un colaborador de una de las áreas de trabajo de la planta de proceso.

En la finca de producción las actividades desde un inicio debieron ser vigiladas muy de cerca, ya que dichas operaciones son llevadas a cabo con ciertos niveles de peligrosidad para el colaborador, desde el manejo de cualquier vehículo dentro de la finca hasta la manipulación de energía eléctrica, así como la fuerza física que se necesita y la exposición constante al sol. *“Yo tengo muchos años de estar en la empresa y si ha cambiado bastante, ahora nos han enseñado muchas cosas diferentes y uno ve que realmente le dan importancia a que uno se cuide cuando entra en los estanque o cuando manipula equipo peligroso, antes uno se descuidaba de cumplir pero ahora hay muchas charlas, folletos y concursos, donde ganamos cosas por días que no tenemos accidentes de trabajo”*; este es un comentario de un colaborador de la finca de producción.



Por ello, se contrató a una persona encargada de asegurar la seguridad ocupacional de los trabajadores, desde los inicios de la organización.

Lo que bien cabe rescatar es que esta persona vino a trabajar de forma muy coordinada con el Departamento de Recursos Humanos, especialmente debido a la relación que existe entre las funciones del puesto y las implicaciones de éste en tiempo y espacio; por ejemplo, localización, posibilidad de estar bajo condiciones de sol o de micro climas.

También se le dio especial atención a la coordinación directa de estas dos áreas en la organización.

A la llegada de las Psicólogas al Departamento de Recursos Humanos, la relación se fortaleció especialmente en la coordinación y apoyo mutuo a la hora de revisar condiciones idóneas de bienestar operacional.

La intervención o el apoyo de las psicólogas específicamente, ha sido dado por la supervisión de los equipos y sus condiciones de seguridad reportados por el mismo personal al Departamento de Recursos Humanos; por ejemplo, dentro del proceso el uso de cuchillos para el fileteo y arreglado del producto es absolutamente necesario; sin embargo, el afilado y el desgaste que tenga la unidad puede ser razón para que el colaborador tenga o no dolores o desgastes musculares por la no condición apta de la misma, esto en ocasiones ha sido comunicado a estas profesionales mas que todo por el nivel de confianza o oportunidades de cambio que perciben los colaboradores ante la gestión de las profesionales.

Tanto la gestión por responsabilidad que tienen los encargados de salud ocupacional como el compromiso de apoyo de las psicólogas, hace que en el área de ergonomía, se integren la participación activa de la gestión de la norma Inte 18001, la

cual se estableció en la empresa y refiere a la seguridad de los colaboradores y productos para colocarlos en el mercado; para disminuir las posibilidades de accidentes e incidentes, que puedan violentar la integridad del ser humano que labora en esta empresa.

La misma participación activa fue dada para la instauración de la norma BASC, antidroga y terrorismo, en la cual las psicólogas debieron contribuir con algunas acciones que definitivamente no solo aseguran la calidad del producto sino de las personas que trabajan en la preparación del mismo. Como por ejemplo, la visita domiciliar que exige la norma se debe hacer a la residencia de los principales colaboradores que tienen relación directa con el producto final y que podrían ocasionar alguna mala práctica de trabajo.

Lo mismo en la gestión de la toma de huellas dactilares, en la que la gestión se hizo con el Organismo de Investigación Judicial del país, para que dicha actividad dentro de la empresa no fuera en contra de las libertades de cada colaborador que debía someterse a dicha acción.

En general el mayor aporte de los profesionales en Psicología al área de la ergonomía, fue la sensibilización de los colaboradores de acatar e incorporar en sus conductas buenas prácticas de seguridad y por ende de autocuidado.

Como bien lo menciono el Jefe de Recursos Humanos “he confirmado (refiriéndose a las psicólogas) que ellas tienen mayor claridad de las necesidades y por ende mayor claridad en las alternativas de solución”.

La empresa le dio una tarea muy importante de sensibilización y de educación de los colaboradores, a los profesionales en Psicología y éstos lograron con responsabilidad y compromiso un papel activo en la gestión de éxito que estas

funciones demandan. Específicamente en el campo del desarrollo de la estrategia y de la ejecución de los procesos de formación; así como la continua supervisión de las acciones que la empresa ha dispuesto basadas en las Normas Internacionales que posee. Los profesionales en Psicología también encontraron en ésta área de trabajo, una herramienta positiva para colocarse cerca de los colaboradores y de las jefaturas, como facilitadores de cambio en la metodología de trabajo desarrollada hasta ahora y que definitivamente era más por obligación que por convicción; esto dio como resultado una mayor ejecución de tareas en el tema de Salud ocupacional y Ergonomía y su mejorado método de trabajo para los implicados.

## ANÁLISIS FINAL

Es importante iniciar este apartado haciendo una breve mención a los objetivos planteados para la presente investigación, ya que nos ayuda a enfocarnos y a realizar una provechosa interpretación de la información al ir finalizando la misma.

Considerando que si bien el inicio de esta inserción laboral tuvo sus particularidades, con inconvenientes y retos que superar, también es importante destacar que se lograron consolidar responsabilidades y tareas que el perfil profesional del Psicólogo Laboral hicieron posible establecer. Aunado a la constancia y perseverancia que hicieron posible un reconocimiento de aquellos usuarios de servicio, de que si se estaban logrando cambios efectivos en las diversas áreas en las que el Profesional en Psicología se incluía.

También es importante mencionar que al establecerse aportes cualitativos que se traducían en beneficios cuantitativos de menores índices de rotación, mayores porcentajes de asistencia, menores porcentajes de accidentes y hasta mejores indicadores de entrenamiento y desempeño, se logra comprobar que en definitiva si hay un aporte de los Profesionales en Psicología, que se une al esfuerzo hecho por los demás profesionales que integran la estructura organizacional; el trabajo en equipo, el respeto y el esfuerzo de todos ha marcado una diferencia importante en el cumplimiento de metas y mejoramiento de indicadores de producción.

A continuación se amplía lo anteriormente expuesto haciendo una descripción más detallada de lo indagado a través del desarrollo de la investigación.

Al ingreso de las profesionales en Psicología, las Gerencias esperaban que dichas profesionales realizaran funciones terapéuticas. Sin embargo, conforme avanzaban en la ejecución de sus responsabilidades y en la inserción activa en las diferentes áreas, estos profesionales logran que la expectativa del equipo Gerencial cambie y empiecen a valorar y analizar que la interacción de las profesionales en la cotidianidad de la empresa, es diferente a lo que en un inicio esperaron; pero mucho más orientado a demandas reales de su propia gestión.

El establecimiento de procesos y procedimientos que se fueron implementando y acomodando en el Departamento de RRHH, demandaron un desarrollo más integrado y planificado del mismo, lo que generó la necesidad de contratar más profesionales en Psicología y el delegarles paulatinamente, tareas y responsabilidades significativas en la organización, no solo en la operación diaria sino de estrategia y análisis.

Con la llegada de más profesionales en Psicología a la empresa , se abre la puerta para que éstas profesionales logren la inserción y apropiación de un espacio laboral dentro del marco social y económico de la provincia de Guanacaste, ya que se da un acercamiento real y funcional en la empresa que hace que otras organizaciones examinen o indaguen sobre el trabajo y el apoyo brindado por estos profesionales; esto se logra gracias a la constancia, perseverancia y calidad con que se realiza la labor.

Se logra ampliar el rango de acción del profesional en Psicología, gracias a su formación profesional, ya que se logra influenciar en procesos, procedimientos, administración del personal, capacitación, formación, entrenamiento, entre otras.

De ahí que el ejercicio profesional está en función de las necesidades sociales de la empresa y no de la teoría universitaria. El profesional en Psicología logra materializar y adaptar su conocimiento teórico a las necesidades demandadas por la empresa, de ahí que se deduzca que es fundamental la formación académica como base para ejercer laboralmente.

En relación a esto, es oportuno reconocer que la Universidad forma y desarrolla competencias en el estudiante que le permiten compensar las carencias o deficiencias en su formación por medio de la incorporación de éste en el mercado laboral.

El ejercicio del profesional en Psicología ha generado resultados efectivos, por lo que la confiabilidad y aceptación se incrementan por parte de las Gerencias y de los mismos colaboradores, el número de clientes que solicitan los servicios de éste profesional se intensifica, lo mismo que la profundidad de cada demanda. Deja de ser superficial para convertirse en algo de mayor análisis y profesionalismo.

El personal operativo o administrativo, llega a aceptar y reconocer el trabajo del profesional de Psicología como útil en su trabajo, así mismo el equipo Gerencial logra depositar mayor confianza para la resolución de conflictos y planteamiento de posibles cambios de estructura y liderazgo

Es así como los profesionales en Psicología se convierten en mediadores y facilitadores, entre la empresa y el personal, por ello, es factible que se logren alternativas de mejora en cada una de las partes, buscando siempre la opción de ganar-ganar.

Pese a lo anteriormente expuesto, el profesional en Psicología no ha aprovechado su conocimiento, pericia, inserción y confianza, para hacer explícito su

rol y funcionabilidad dentro de la organización, esto dificultó que toda la población de la empresa se diera cuenta de que el valor agregado se encontraba en su formación profesional como Psicóloga (o).

Es claro que si el profesional en Psicología logra responder y dar soluciones a las necesidades de la organización, en esa medida es aceptado y validado su servicio; lo mismo que demuestra que la diversidad de áreas de inserción laboral se incrementa y puede demandar cambios en los mismo programas de estudio para consolidar un profesional mejor preparado en el mercado. Sin embargo, se debe crear la necesidad del servicio, desmitificando el rol del Psicólogo y creando una nueva cultura o visión de trabajo del Psicólogo en la organización, que se desarrolla en conjunto con otras profesionales en diversas áreas.

Para la inserción del profesional de Psicología, en cualquier organización de trabajo, es fundamental y hasta determinante, el apoyo y respaldo de la jerarquía organizacional, la cual debe creer y estar convencida del aporte de éstos profesionales para la organización.

En lo personal y como parte activa de este proceso de inserción y ahora parte del análisis de la misma, considero que ha sido una experiencia que marca el inicio de una carrera profesional a nivel organizacional en la que definitivamente se puede reconocer una diferenciación profesional muy enriquecedora y de reto, que logra ampliar perspectiva y madurar cognitiva y conductualmente. El crecimiento profesional, gracias a las oportunidades dadas en esta empresa, determinaron en cierta forma la permanencia que como Psicóloga Laboral, pueda en la actualidad ejercer y ampliar.

# RECOMENDACIONES

## **A la académica:**

1. Se recomienda revisar constantemente los programas de formación académica de los futuros profesionales en Psicología, para que estos sean acorde a las necesidades reales y actuales de la sociedad misma.
2. Buscar sensibilizar al futuro profesional en Psicología, de que la academia proporciona herramientas pero es cada persona quien debe adaptarlas y desarrollarlas de acuerdo a las funciones o tareas que vaya a desempeñar, específicamente en una organización.

## **Al Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica:**

3. Conscientizar y divulgar, por medio del Colegio de Profesionales en Psicología a las empresas, sobre los roles o funciones de sus profesionales frente a sus necesidades, utilizando documentos o artículos en periódicos y revistas de alta circulación y que sean del sector económico, político e industrial de la sociedad.
4. El Colegio Profesional de Psicólogos, debe realizar y divulgar, un perfil profesional, que contemple los principales roles Psicólogo Laboral, para darlo a conocer a las empresas y que éstas reconozcan los alcances y límites de los profesionales, con base a lo comprobado en su experiencia de contratación.

## **Al Profesional en Psicología Laboral:**

5. Otra importante punto es el registro investigativo o documental, que debe hacer el Psicólogo laboral sobre lo realizado en la empresa, para registrar sus



- logros o bien casos de estudio que resalten en el mundo de la academia una mayor credibilidad al trabajo y al aporte de estos profesionales en la sociedad.
6. Recalcar en el profesional en Psicología, su responsabilidad ante la formación y la capacitación constante, para mantenerse al día en los cambios suscitados en el medio profesional e investigativo, pero aún más, para solventar las limitaciones propias que la carrera no proporciona durante la formación de un futuro Psicólogo Laboral. Por ejemplo: finanzas, planificación, evaluación y control, salud ocupacional, intervención en crisis laborales, entre otras.
  7. El ejercicio profesional del Psicólogo debe tener una actitud proactiva, para anticipar situaciones, pero también reactiva, para dar solución a las dificultades reales de las empresas. Lo cual le agrega valor a su trabajo y una credibilidad mayor del mismo.
  8. El profesional en Psicología debe dar paso a la apertura de una integración y al trabajo en equipo con otros profesionales, y a los diversos tipos de empresa, pero debe ser receloso del conocimiento que posee y de su quehacer como psicólogo, para que su valor agregado sea reconocido y diferenciado.

**A la Empresa:**

9. Sería importante que la empresa compartiera su experiencia, de tener Psicólogos Laborales en su estructura, con otras empresas de diferentes sectores en la zona, no solo agroindustriales, sino turísticas, ya que daría una notable contribución a la innovación y posibles oportunidades que resultarían de una saludable mezcla de conocimiento y práctica en las empresas, con el intercambio profesional de diferentes disciplinas académicas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aubel, J. (1994). Directrices para estudios en base a la técnica de grupos focales. Programa Mundial de Empleo. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.

Ayala, N., Bogantes, C., García, C., Rodríguez, M. y Mora, E. (1986). El ejercicio profesional del psicólogo en Costa Rica, situación actual y perspectiva. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica. San José. Costa Rica.

Barrantes, R. (2000) Investigación: Un camino al conocimiento. San José: EUNED.

Blum, M. y Naylor, J. (1976). Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México. Trillas. S. A.

Campos, A. (1986). "Acerca del objeto de Estudio y Contenido de la Psicología del Trabajo" (I Parte). En: Cuadernos de Psicología. Editorial CSUCA. San José:

Campos, A. (1986) El ejercicio profesional de la psicología en Costa Rica primera edición, Editorial Universidad de Costa Rica. San José.

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano. Bogota: McGraw-Hill.

Chinchilla, K y Jones, P. (1999). Análisis de las vivencias y concepciones acerca de las relaciones de pareja de un grupo de mujeres adultas autodefinidas como lesbianas: una experiencia de grupo focal. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica.

Cordero, T y Salas, JM. (1999). La Psicología y el Mercado Laboral: ¿Estamos en la crisis o se nos esta viniendo?, ¿Qué hacemos? Revista Costarricense de Psicología. Enero-Diciembre. Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.

Davis, K. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.

Dunnette, M. y Kirchner, W. (1972). Psicología Industrial. México: Trillas. S. A.

Delgado, JM y Gutiérrez, J. (1999). Métodos y Técnicas cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. España: Síntesis.

Estado de la Nación. (2000). Convenio especial PRODAPEN- Proyecto Estado de la Nación. Desafíos de la Región Chorotegea en Desarrollo Humano Sostenible. Informe final de consultoría, estudios específicos y ponencias. San José: (n.i.e.).

Guillén, C., y Guil, R. (2000). Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. España: McGraw –Hill.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (1996). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana de México S. A.

Herrera, M., Pineda, R., Quesada, G., y Salazar, M. (1989). Evaluación del ejercicio profesional del psicólogo desde la perspectiva del empleador. Seminario de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica. San José. Costa Rica.

Jofré, A (1999) “Enfoques gerenciales modernos: análisis de cada enfoque y factores críticos para su aplicación” Primera edición, Ediciones Delfhi, San José.

Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association. (2002). México. El Manual Moderno.

Morales, M. (1984). La práctica psicológica en la Administración de Recursos Humanos en el sector público de Costa Rica. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica. San José. Costa Rica.

Morales, M. (2004). Entrevista Personal. Profesor de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica. San José.

Muchinsky, PM. (2002). Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la Psicología Organizacional. Thomson Learning.

Pastor, R. (2004). Entrevista Personal. Profesor de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica. San José.

Peiró, JM y Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del trabajo. Madrid. Síntesis.

Restrepo, C. (1998). La Psicología en el Sector Agrícola no Tradicional. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica. San José. Costa Rica.

Rodríguez, A. (1998). Introducción a la Psicología del trabajo y de las Organizaciones. McGrawHill.

Rojas, K y Villalobos, Y. (2003). Las funciones del Psicólogo Laboral en empresas privadas industriales y turísticas en la provincia de Guanacaste: una propuesta de su ejercicio profesional. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica. Liberia, Guanacaste. Costa Rica.

Ruiz, JI. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Lisboa: Universidad de Deusto.

Schein, E. (1982). Psicología de la Organización. México: Calypso S. A.

Schutz, D. (1991). Psicología Industrial. México: McGraw- Hill.

Solís, V. (2003). Propuesta de Inserción de la Psicología en la Administración de Organizaciones. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica. San José. Costa Rica.

Universidad de Costa Rica. (1990). Plan de Estudios de la Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Psicología. Escuela de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. San José. Costa Rica.

Valles, M. (2000). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. España. Síntesis Sociología.

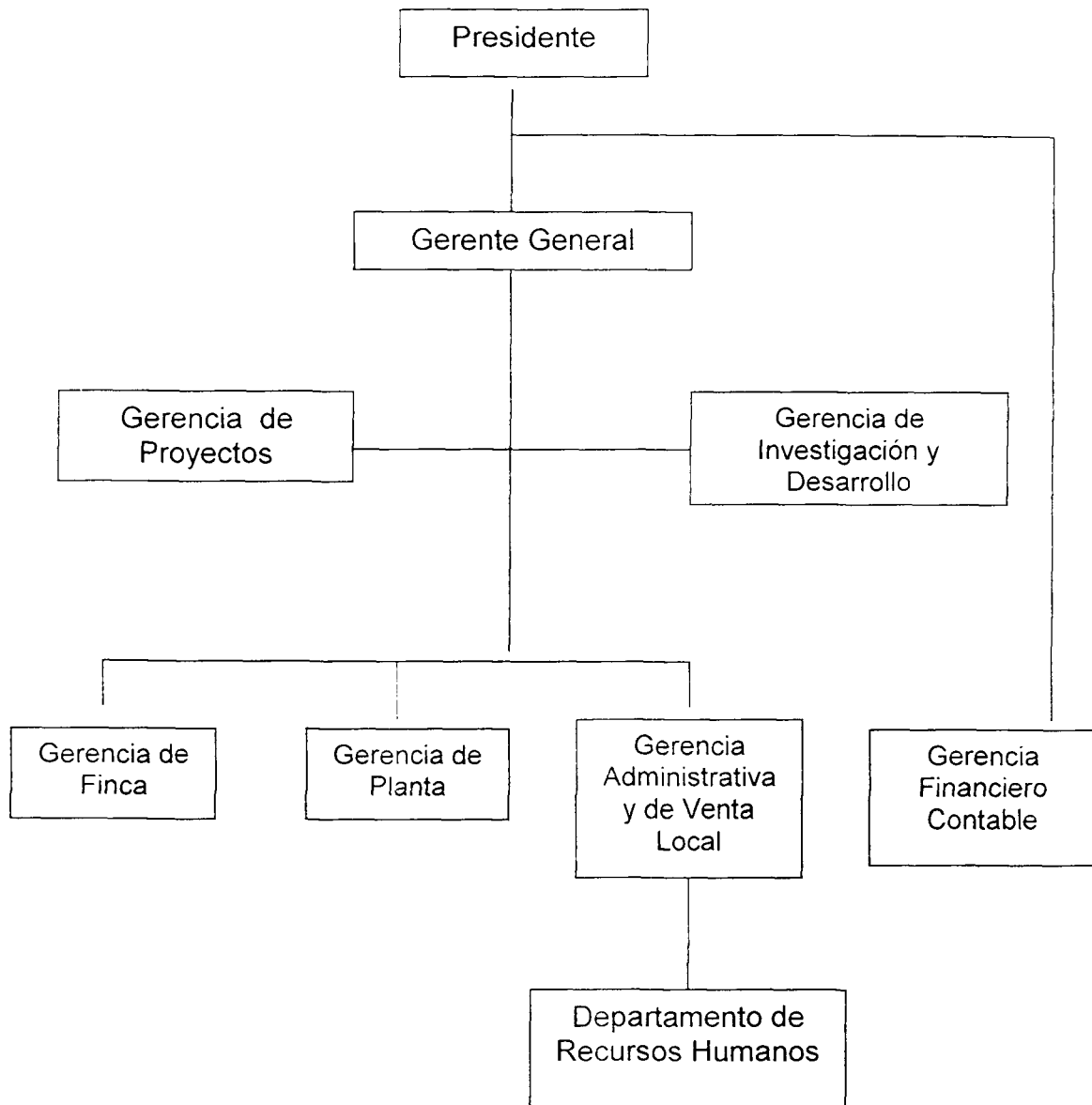
Werther, W. Y Davis, K. (2000). Administración de personal y recursos humanos. México: McGraw- Hill.

# ANEXOS

## ANEXO #1

### Organigrama actual de la empresa

Fuente: Proporcionado por la empresa.



## ANEXO #2

### Guía de Entrevista

*Puesto: Psicólogas.*

Encuadre:

Esta es la guía de entrevista preparada para cumplir con los requisitos metodológicos de un proyecto de graduación de la modalidad de tesis, para optar por el grado de Licenciatura, en la carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica, Sede Guanacaste. Titulada: "Inserción y ejercicio profesional del Psicólogo(a) Laboral en una empresa del sector privado agro industrial en la provincia de Guanacaste".

Las preguntas son con respecto a las tareas que como profesionales en Psicología realizan en la empresa. Por lo que se le solicita con respeto su colaboración y objetividad al dar respuesta a cada una de ellas.

La guía de entrevista se hará de acuerdo a las seis áreas de análisis propuestas por Muchinsky, PM; (2002), como son: selección y colocación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, desarrollo organizacional, calidad de vida y ergonomía. Lo mismo que algunas otras preguntas de las cuales se desea obtener información.

Muchas Gracias.

#### SELECCIÓN Y COLOCACION

1. ¿Cuáles son las principales actividades que usted desarrolla en esta área?
2. ¿Cómo era el proceso de reclutamiento y selección cuando usted ingresa a la empresa? ¿Aportó algún cambio al proceso posterior a su ingreso?



3. ¿Cómo era el proceso de Inducción? ¿Aportó algún cambio al proceso posterior a su ingreso?
4. Se utilizaban pruebas psicológicas en la empresa antes de su llegada? ¿Aportó algún cambio al proceso posterior a su ingreso?

#### CAPACITACION Y DESARROLLO

5. ¿Cuáles son las principales actividades que usted desarrolla en esta área?
6. A su ingreso existía un plan de capacitación en la empresa? ¿Aportó algún cambio al proceso posterior a su ingreso?
7. ¿Ha recibido capacitación en la empresa? ¿Quién decide su participación? Sobre que temas?
8. ¿Cree que exista relación y coherencia entre la práctica cotidiana y su descripción de puesto? ¿Cambiaría algo desde la perspectiva de estas dos dimensiones?
9. ¿Cree poseer los instrumentos tecnológicos y de formación para realizar su trabajo?
10. ¿Cómo evalúa su contribución como psicóloga al DRH?

#### EVALUACION DEL DESEMPEÑO

11. ¿Cuáles son sus responsabilidades en ésta área?
12. ¿Cuál es el impacto que tiene su función cotidiana en esta área?
13. ¿Cuál es su mayor contribución al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa?

14. ¿Cómo se aplican las evaluaciones de desempeño en la empresa y cual es su función al respecto?
15. ¿Quién y cómo se establecen los procesos de retroalimentación a los trabajadores (as), posterior a las evaluaciones de desempeño?

#### DESARROLLO ORGANIZACIONAL

16. ¿Cuáles son las principales actividades que usted desarrolla en esta área?
17. ¿Cómo se investigan en la empresa los aspectos relacionados a la cultura y al clima organizacional? ¿Cuál es su aporte en este aspecto?
18. ¿Cómo se ha logrado medir la satisfacción de los trabajadores en la empresa?
19. ¿Cuáles han sido las propuestas que usted ha dado para indagar sobre la satisfacción y eficacia de los trabajadores (as) en la empresa?
20. ¿Quién y cómo se determinan los servicios que brinda la empresa a sus trabajadores (as)?
21. ¿Cuáles son las políticas y quien las formula con respecto a la carrera profesional de los trabajadores (as)?
22. ¿Cómo evalúan las jefaturas su contribución como psicóloga a los aspectos de Desarrollo Organizacional?

#### CALIDAD DE VIDA LABORAL

23. ¿Cuáles son las actividades que usted realiza para el desarrollo de esta área?
24. ¿Cuáles son los cambios significativos que se han desarrollado en el rediseño de puestos, a raíz de su intervención?

25. ¿Ha sido frecuente y determinante la opinión como Psicóloga en cuanto a la política de incentivos de la empresa?
26. ¿Cómo evalúa su contribución como psicóloga al DRH y por consecuencia a los empleados de la compañía?

#### SALUD OCUPACIONAL (ERGONOMIA)

27. ¿Cuáles son las principales actividades que usted desarrolla en esta área?
28. ¿Cuáles han sido las innovaciones que como profesional en Psicología ha impulsado para que sean desarrolladas en favor de la salud de los trabajadores (as) de la empresa?
29. ¿Cuáles son las políticas organizacionales que revisan la relación hombre-máquina en la empresa?
30. ¿Cuál es la forma en que la empresa se asegura que el diseño de puestos sea compatible con el trabajo que puede desarrollar un trabajador (a)?
31. ¿Cómo evalúa su contribución como psicóloga en esta área?

#### RELACION CON LA EMPRESA

32. ¿Cuáles son las principales actividades que usted desarrolla en esta área?
33. ¿Siente que las jefaturas y gerencias confían en la labor que usted realiza?
34. ¿Cuál es su opinión con respecto a que esta empresa es la única en Guanacaste, que cuenta con profesionales en psicología en su DRH?
35. ¿Cuál cree usted es la diferencia de este DRH, que cuenta con profesionales en psicología, y aquellos que hoy en día no los han contratado aún?

36. Que elementos o actividades de estudio o práctica, incorporaría en el Programa de Estudio de la Carrera de Psicología de la UCR, para el área de la Psicología Laboral?
37. ¿Cuál es su opinión con respecto a que sean mujeres las que se hayan incorporado al trabajo de las empresas como Psicólogas Laborales?

## Guía de Entrevista

*Para: Jefaturas y Gerencias.*

Encuadre:

Esta es la guía de entrevista preparada para cumplir con los requisitos metodológicos de un proyecto de graduación de la modalidad de tesis, para optar por el grado de Licenciatura, en la carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica, Sede Guanacaste. Titulada: "Inserción y ejercicio profesional del Psicólogo(a) Laboral en una empresa del sector privado agro industrial en la provincia de Guanacaste".

Las preguntas son con respecto a las tareas que las profesionales en Psicología realizan o han realizado en la empresa. Por lo que se le solicita con respeto su colaboración y objetividad al dar respuesta a cada una de ellas.

La guía de entrevista se hará de acuerdo a las seis áreas de análisis propuestas por Muchinsky, PM; (2002), como son: selección y colocación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, desarrollo organizacional, calidad de vida y ergonomía. Lo mismo que algunas otras preguntas de las cuales se desea obtener información.

Muchas Gracias.

1. ¿De acuerdo al Plan estratégico de la empresa cuáles son los ejes fundamentales del trabajo del DRH?
2. ¿Cómo se conforma y se desarrolla el Departamento de Recursos Humanos?
3. ¿Por qué integrar profesionales en Psicología? ¿De donde surge la idea y la justificación para hacerlo?

4. ¿Que cambios se han producido con la incorporación de las profesionales en Psicología, en las siguientes áreas: selección y colocación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, desarrollo organizacional, calidad de vida y ergonomía.
5. ¿Han cambiado o no las metas y objetivos del DRH, por la llegada de estos profesionales?
6. Que opinión de ventajas y desventajas tendría usted, ante la incorporación de estos profesionales?
7. ¿Cuál es el impacto cualitativo y cuantitativo para la empresa?
8. ¿Recomendaría la incorporación de profesionales en psicología a los DRH de otras empresas?
9. ¿Cuál es su opinión con respecto a que sean mujeres las que se hayan incorporado al trabajo de las empresas como Psicólogas Laborales, en Guanacaste?
10. ¿Cree usted que es oportuno o no, realizar la contratación de estos profesionales de manera permanente o temporal?
11. ¿Considera que la formación académica de las profesionales en Psicología, poseen herramientas eficientes y eficaces para realizar su trabajo?
12. ¿Si se le pidiera señalar cuales son las mayores y mejores contribuciones de estos profesionales para su área, que respondería?

## ANEXO #3

### Consentimiento Informado

Elaborado por el Comité Ético-Científico de la Universidad de Costa Rica

#### Formula de Consentimiento Informado

“Inserción y ejercicio profesional del Psicólogo(a) Laboral en una empresa del sector privado agro industrial en la provincia de Guanacaste”.

Nombre de la Investigadora Principal: Adriana Quesada Pineda.

PROPÓSITO DEL PROYECTO: Con el fin de cumplir el requisito de graduación dado por la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica, para concluir la Licenciatura en dicha carrera profesional, se realizará una investigación para conocer sobre la inserción y el ejercicio laboral del profesional en Psicología Laboral contratadas por una empresa en su Departamento de Recursos Humanos.

¿QUÉ SE HARÁ?: si acepto participar en este estudio, se me realizará una entrevista, sobre mi opinión en cuanto a la función desempeñada como Psicóloga del Departamento de Recursos Humanos de esta empresa; así como el suministrar algunos documentos que la investigadora necesita para el desarrollo de la investigación, siempre y cuando, no sean considerado por la Gerencia General y Jefatura de Recursos Humanos, como documentos confidenciales.

RIESGOS: No aplica.

BENEFICIOS: Como resultado de mi participación en este estudio, obtendré un informe que recoge las opiniones de aquellos que de manera directa se benefician de mis funciones en la empresa. Además, del proceso de retroalimentación que implica para todos.

He hablado con Adriana Quesada Pineda, sobre este estudio y me ha contestado todas mis preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla llamando al Licenciado Rodrigo Pastor Valverde. MBA, al teléfono 815-5641. El cual es el director de dicha investigación.

Además, puedo consultar al Ministerio de Salud al 223-2612 sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación.

Cualquier consulta adicional puedo comunicarme con la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica a los teléfonos 207- 4201 ó 207-5839.

Recibiré una copia de esta fórmula firmada para mi uso personal.

Mi participación en este estudio es voluntaria. Tengo el derecho de negarme a participar o a discontinuar mi participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de ninguno de mis derechos como ciudadano.

Mi participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.

No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

### **CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

---

Nombre, cédula y firma

Fecha

---

Nombre, cédula y firma de un testigo

Fecha

---

Nombre, cédula y firma del investigador que solicita el consentimiento

Fecha

**NUEVA VERSIÓN FCI-APROBADO EN SESION DEL COMITÉ ETICO-CIENTIFICO  
(CEC) NO. 53 REALIZADA EL 03 DE SETIEMBRE DEL 2003.**



## ANEXO #4

### Guía Grupo Focal

Con el objetivo de conocer cual es la opinión que ustedes tienen sobre el trabajo de los profesionales en Psicología, es que se le solicita dar su opinión sincera al respecto. Se les asegura total confidencialidad y la información proporcionada será utilizada para fines investigativos únicamente.

Muchas Gracias.

1. ¿Sabe usted que en la empresa trabajan o trabajaron Psicólogos?
2. ¿Cuáles han sido los principales servicios que los Psicólogos le han dado a las personas que trabajan en la empresa?
3. ¿Cuál es su opinión sobre las funciones o tareas desempeñadas por el profesional en Psicología?
4. ¿Cómo era antes de que llegaran los profesionales en Psicología a la empresa? que ha cambiado?
5. ¿Cómo y porque evalúa el trabajo desarrollado por estos profesionales en su empresa?