

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



TÍTULO:

"DISEÑO DE UN PROGRAMA PSICOLABORAL QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA INFLUENCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES: ESTRÉS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S), UBICADA EN AVENIDA OLÍMPICA, # 3765 COLONIA ESCALÓN, SAN SALVADOR".

PRESENTADO POR:

Victoria del Carmen Montoya Mancía	MM15114
Kenya Carolina Nerio Ascencio	NA15011
Yancy Gabriela Solano Escobar	SE15008

**INFORME DE TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO: BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR FABIO CASTILLO, SAN SALVADOR, EL
SALVADOR, CENTROAMERICA, SEPTIEMBRE DEL 2023.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTORA ACADÉMICA:

DRA. EVELYN FARFÁN

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL:

LICDO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FISCAL GENERAL:

LICDO. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA

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

DECANO:
MTR. JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA

VICEDECANA:
MsD. MARÍA BLAS CRUZ JURADO

SECRETARIA GENERAL:
NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHÉ PADILLA

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

JEFE:

MTR. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ PALACIOS

DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO ISRAEL RIVAS

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios y a La Virgen María por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, por darme fuerzas para no desistir, otorgarme perseverancia, sabiduría y aliento en los momentos más difíciles.

Agradecer a mis padres, Oscar Montoya y Victoria Mancía, a mi padre por brindarme la oportunidad de estudiar, a mi madre por apoyarme en cada decisión que tomaba, alentarme, inspirarme y, sobre todo, confiar y creer en mí. Además, de apoyarme en toda la carrera y ser una persona que me enseñó desde siempre la empatía, entendimiento y a ser misericordiosa con los demás.

A mis hermanos, quienes me han apoyado en este trayecto desde que entre a la universidad, a Apolo, Eevee y Aurora, por estar en los momentos en los que me frustraba y casi me rendía, en especial a Aurora, que desde el cielo o donde sea que este en estos momentos, ya que partió de este mundo hace unas semanas, agradecerle su amor incondicional, su apoyo en las largas noches de trabajo, cuando lloraba, en cada momento me brindo su amor y apoyo.

Agradecer al Doctor Umaña Coto, porque sin su atención esto no sería posible en gran medida, agradezco su dedicación y apoyo todos estos años en mis recaídas. Agradezco a mis amistades que me han hecho creer en mí misma, en especial a Hernández Molina por siempre apoyarme y ser un lugar al cual puedo acudir.

A mis amistades de la universidad, por estar conmigo y llevar las cargas académicas juntos, aunque ya no estén, se los agradezco mucho y ser las personas con las que emprendimos este viaje que estamos terminando, para poder emprender nuestro nuevo camino como profesionales de la Salud Mental.

A todos los docentes que me han aportado sus conocimientos y sabiduría para mi formación académica. Al Licdo. Benjamín Moreno Landaverde por su apoyo durante la elaboración de nuestro trabajo de grado. Y finalmente, agradecerme a mí misma por no huir a pesar de las circunstancias, siempre perseverar y por no rendirme.

Un especial agradecimiento al astrónomo, astrofísico y cosmólogo Carl Edward Sagan (1934-1996), quien siempre me inspiró desde mi niñez, además, de comprender las inquietudes, dudas y la búsqueda de conocimiento constante, por hacerme mirar, más allá del cosmos. *Infinitas gracias.*

Victoria del Carmen Montoya Mancía.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por ser mi fortaleza y luz durante todo este camino, por permitirme haber alcanzado una de mis metas. Quiero agradecer profundamente a mi madre Rosa Vilma de Solano, por la fuerza que me transmitió cada día, por cada madrugada en la que me acompañó hasta la parada para que no me pasase nada y logrará llegar a tiempo a la universidad.

A mi padre Leopoldo Solano, por creer en mí y ser el primero en apoyar mi decisión de estudiar en esta prestigiosa universidad y licenciatura, por velar que tuviese todo lo necesario para continuar. A Kenya Nerio y Victoria Mancía, por aventurarse y continuar conmigo a realizar este proyecto a pesar de todas las dificultades con las que nos encontramos, por su dedicación.

A la Universidad, catedráticos y compañeros de carrera, por la valiosa formación académica y desarrollo ético. A Karla Rivas, Yessenia Alas, Irma Mancía y André Palacios, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su apoyo inquebrantable. Vuestras palabras de aliento estuvieron siempre disponibles, sin importar la hora en que los necesitara, y las innumerables horas y noches de estudios juntos, vuestra amistad y compromiso fueron fundamentales en este viaje académico.

Al Lic. Benjamín Moreno Landaverde quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su apoyo y orientación en la elaboración del presente proyecto. Así mismo, deseo extender mi gratitud al personal de G4S Secure El Salvador, con especial mención a la Licda. Sandra Ortiz por el apoyo brindado, su colaboración y recursos proporcionados fueron esenciales para llevar a cabo este trabajo.

Y finalmente quiero agradecer a todas las personas que han sido parte de este increíble viaje, el cual ha estado lleno de experiencias que han sido una fuente de aprendizaje y crecimiento inigualable, incluyendo mi propio esfuerzo. Y agradecerme a mí misma por perseverar y no tener como opción el rendirse.

Yancy Gabriela Solano Escobar

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios todo poderoso por haber guiado mi camino, por darme la fuerza y la determinación necesarias para seguir adelante cada día, y por colocar a las personas adecuadas en mi vida en el momento preciso.

Deseo rendir un tributo especial a mi amado padre, Rafael Nerio Ramírez (QEPD). Quien fue uno de mis pilares fundamentales, un soporte de apoyo y orientación a lo largo de todos estos años de estudio y de vida. Fue él quien me inspiró a soñar en grande, y juntos construimos el sueño de alcanzar un título universitario. Aunque ya no esté presente para compartir este logro, su memoria perdura en mi corazón. Siempre confió en mis capacidades y en su amor incondicional de padre siempre se mostró orgulloso de mí.

Mi más sincero agradecimiento se extiende a mi compañero de vida, Joshua Fernando Hernández Mancía, quien ha caminado a mi lado en cada uno de los desafíos que mis estudios han planteado. Su constante apoyo y palabras de motivación no me permitió rendirme, incluso en momentos desfavorables, tu presencia ha sido invaluable en todo momento. Gracias por acompañarme en las alegrías y en las adversidades, y por ser mi otro pilar de apoyo a lo largo de estos años.

No puedo dejar de agradecer a mi adorada hija, Kimberly Alexa Hernández Nerio, quien ha sido mi mayor razón para luchar y superarme. Su presencia ha sido mi motivación para esforzarme al máximo día tras día.

Un agradecimiento especial también va dirigido a mi madre, Noa Maribel Ascencio Diaz, quien siempre estuvo dispuesta a escucharme y respaldarme en todo lo que necesité. A mi hermano, Emerson Nerio, les agradezco su comprensión y su fe inquebrantable en mi capacidad para alcanzar este triunfo y a mi Hermana Alisson Nerio quien acogió y amo a mi hija en los momentos que yo debía estudiar y además me apoyo incondicionalmente en todo momento.

Mi gratitud se extiende a Jenni Patricia Vásquez, quien cuidó a detalle de mi hija recién nacida, permitiéndome continuar con mis estudios. A todos mis familiares que han estado dispuestos a apoyarme siempre, les agradezco de corazón.

No puedo dejar de reconocer a todos los profesores que compartieron sus conocimientos conmigo durante mis años de estudio. Fueron ustedes quienes sentaron las bases académicas necesarias para mi desarrollo como profesional. Quiero expresar mi agradecimiento al Licenciado Benjamín Landaverde por su apoyo en el proceso y elaboración de nuestro trabajo de grado, así como a las jefaturas de G4S por abrirnos las puertas de su empresa y permitirnos realizar nuestra investigación.

Quiero agradecer a mis compañeras de tesis Victoria del Carmen Montoya y Yancy Gabriela Solano por ser parte de este nuevo reto como lo fue la realización del trabajo de grado.

Con mis sentimientos más sinceros, agradezco a Dios y a la vida por haberme permitido tenerlos a todos ustedes en mi camino.

Kenya Carolina Nerio Ascencio

Contenido

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1	14
1.1. Situación actual	14
1.2. Definición del problema	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
a. Objetivo general.....	15
b. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Delimitación del problema	17
Delimitación de la temática	17
Delimitación espacial	18
Delimitación temporal.....	18
Delimitación social	18
Delimitación geográfica.....	18
1.6. Alcances y Limitaciones	18
Alcances	18
Limitaciones.....	19
CAPÍTULO 2. MARCO TEORICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Base teórica	20
2.2.1. Estrés.....	20
2.2.2. Comunicación	25
2.2.2.1 Tipos de comunicación organizacional	26
a. Comunicación interna y externa.....	27
b. Comunicación formal e informal.....	27
2.2.2.2. Comunicación como sistema	28
Componentes del sistema comunicativo	29
2.2.2.3. Las relaciones interpersonales en una organización.....	30
2.2.2.4. Dificultades que se presentan al existir mala comunicación y relaciones interpersonales.....	34
2.2.3. Motivación.....	35
2.2.3.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Habram Maslow	36
Teoría X y la teoría Y de McGregor	37
2.2.3.2. Teorías de los dos factores de Herzberg	38

2.2.3.3. Teoría de las necesidades de McClelland	38
2.2.3.4. Teoría del aprendizaje	38
2.2.3.5. La motivación y sus modelos teóricos.....	39
2.2.3.6. Teoría del Hedonismo	40
El hedonismo en el ámbito laboral.	41
2.2.3.7. Importancia del liderazgo en la comunicación y relaciones interpersonales ...	42
Liderazgo y Clima organizacional	42
2.2.3.8. Procesos de capacitación	45
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	47
3.1. Tipo de estudio	47
3.2. Tipo de investigación	47
3.3. Población y muestra	47
3.4. Tipo de muestreo.....	47
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.5.1. Métodos	48
3.5.2. Técnicas	48
3.5.3. Instrumentos	49
3.6. Recursos	49
Recursos humanos	49
Recursos Materiales y financieros.....	49
3.7. Procedimiento de recolección de datos	50
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	54
4.1. Análisis de resultados.....	54
4.1.1. Entrevista a jefaturas	54
4.1.2. Cuestionario.....	65
4.2. Interpretación de resultados.	75
4.2.1. Interpretación de la entrevista.	75
Cuestionario	76
Apariencia Física.....	83
Lenguaje	83
Espacio De Trabajo.....	83
Condiciones Ambientales	84
Diagnóstico	84
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
Conclusiones.....	86
Recomendaciones.....	87

"PROGRAMA PSICOLABORAL PARA PROMOVER TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL, FORTALECER LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES."	88
REFERENCIAS	133
ANEXOS.....	136
Anexo 1	136
Anexo 2	139
Anexo 3.....	142
Anexo 4.....	144

RESUMEN

El presente estudio se centra en investigar el impacto de los factores psicosociales, como el estrés, la comunicación y las relaciones interpersonales, en el clima laboral de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, situada en el área metropolitana de San Salvador. En la actualidad, dichos factores coexisten dentro del contexto laboral, la influencia de estos dentro de las empresas tiende a variar, una mala gestión de los mismos puede generar dificultades, tanto en los empleados como los líderes o jefes. La muestra consistió en 100 empleados seleccionados aleatoriamente de una población total de 1,304, que ocupaban cargos tanto administrativos como operativos. Para la recolección de datos, se emplearon entrevistas individuales y la observación directa. Los resultados revelaron que los empleados de G4S experimentan estrés, el cual se manifiesta a través de diversos síntomas, estos varían según las estrategias de afrontamiento de cada individuo. Además, se obtuvo que la comunicación dentro de la empresa tiende a ser mayoritariamente descendente y horizontal. De igual manera, se destaca la necesidad de mejorar la convivencia y la confianza entre los colegas de trabajo y los superiores. Por lo tanto, se consideró importante realizar un plan psicolaboral que pretende ayudar a los empleados a comprender y gestionar mejor sus formas de comunicación, reducir el estrés, mejorar su concentración y, por ende, su productividad en el trabajo.

Palabras clave: estrés, relaciones interpersonales, comunicación, clima laboral, G4S Secure Solutions El Salvador.

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales son elementos que ejercen una influencia significativa en la salud mental y el bienestar de las personas. Desempeñan un papel fundamental en la manera en que las personas perciben y enfrentan situaciones tanto en su vida laboral como en su vida cotidiana, así como en su habilidad para adaptarse a diversas circunstancias. Por esta razón, nuestra investigación se enfoca en analizar la dinámica de comunicación, relaciones interpersonales y manejo del estrés en el entorno laboral de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, ubicada en el área metropolitana de San Salvador.

Por lo tanto, el título de este trabajo de grado es "Diseño de un programa psicolaboral para mejorar la influencia de los factores psicosociales: estrés, comunicación y relaciones interpersonales, en el clima laboral de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador". El objetivo principal es desarrollar un programa de capacitación psicolaboral que ofrezca soluciones para mejorar las dificultades que surgen en las relaciones interpersonales en el entorno laboral, fortalecer los elementos de la comunicación y abordar el manejo del estrés.

La investigación se divide en seis capítulos, los cuales se resumen a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del Problema. En este capítulo se describe la situación actual del problema investigado, que incluye los factores psicosociales de comunicación, relaciones interpersonales y estrés. Además, se presentan los objetivos, justificación y delimitación del estudio, así como los alcances y limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico. En este apartado, se proporciona la base teórica que respalda la investigación. Se incluyen definiciones clave y conceptos relevantes sobre el tema, así como una explicación detallada de cada factor psicosocial y sus posibles consecuencias si no se abordan adecuadamente.

Capítulo III: Metodología. En este capítulo se detallan los aspectos metodológicos que guían la investigación, incluyendo el enfoque metodológico, el tipo de estudio, la población y muestra seleccionada, y la descripción de los instrumentos utilizados para recopilar datos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados. Aquí se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la recopilación de datos. También se incluye un diagnóstico de los elementos clave de la comunicación, relaciones interpersonales y fuentes de estrés que afectan a los trabajadores.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Este capítulo refleja las conclusiones más importantes basadas en los hallazgos de la investigación. Además, se ofrecen recomendaciones para abordar los problemas identificados.

Capítulo VI: Propuesta de Intervención. En esta sección, se presenta el programa psicolaboral diseñado para abordar las necesidades de fortalecimiento en las áreas de comunicación, relaciones interpersonales y estrés detectadas en la investigación. Se describen los contenidos y las técnicas que se utilizarán para abordar estas oportunidades de mejora.

CAPÍTULO 1

1.1. Situación actual

Dentro del país el tema de seguridad siempre ha sido una temática muy vulnerable, dada la influencia de grupos delictivos en años anteriores, el desempeñar el papel como un guardia de seguridad se requiere de valor y disposición a arriesgar su vida y exponerse a tratos poco gratos como también a situaciones de sumo peligro.

Actualmente y dado al régimen de excepción el nivel de riesgo exponencial de los guardias de seguridad ha disminuido, pero no en si otros factores que se ven adheridos a este, como lo es el poco tacto o falta de consideración al trabajo realizado por parte de los clientes, exigencias por parte del empleador con respecto a presentación, horarios y turnos inadecuados, un área inadecuada de trabajo e incluso poca congenialidad con sus mismos compañeros.

Trabajar turnos de entre 24 a 48 horas ha sido una práctica común dentro de muchas organizaciones enfocadas a brindar el servicio de seguridad privada, estos horarios han sido establecidos ya sea, por orden del cliente o las propias políticas de la organización de seguridad, lo cual es visto como "normal", que al tener poco personal disponible para cubrir una posición, se les exija a los colaboradores el realizar jornadas extensas, aunque estas no hayan sido contempladas desde inicio; el realizar extensas jornadas de trabajo traen consigo consecuencias tanto físicas como psicológicas como: desarrollar hábitos inadecuados de sueño, ansiedad, estrés, cambios de humor notables, desgaste físico y mental.

A pesar de ser un trabajo en su mayoría individualista, no siempre este se realiza de dicha manera, pero al estar definidas las funciones bajo el enfoque individualista se presentan conflictos de convivencia entre las diferencias de desempeño laboral entre sus compañeros de trabajo o quienes revelan el turno, puede que quienes desempeñan este oficio, con frecuencia se vean comparadas por el empleador con respecto al desempeño realizado, sin tener en cuenta

las largas jornadas laborales y el desgaste físico y mental que con el paso de los años se hace cada vez más grande.

1.2. Definición del problema

¿Cuál es el nivel de influencia de los factores psicosociales como el estrés, comunicación y relaciones interpersonales en el clima laboral de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, ubicada en el área metropolitana de San Salvador?

1.3 Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Diseñar un programa de capacitación psico laboral que brinde alternativas en pro de mejorar las dificultades presentadas por el personal de G4S, que interfieran en el desarrollo de un adecuado clima laboral.

b. Objetivos específicos

- Identificar cómo las posibles relaciones interpersonales inadecuadas, las dificultades de comunicación y el estrés, pueden interferir en el desarrollo del clima laboral.
- Analizar los datos obtenidos en la evaluación de las posibles dificultades que puedan estar presentes en el desarrollo de las relaciones interpersonales, comunicación y estrés, con el fin de establecer un diagnóstico.
- Sugerir medidas de acción que contribuyan a mejorar las posibles dificultades encontradas durante el diagnóstico psico laboral.

1.4. Justificación de la investigación

En El Salvador, se implementan diferentes programas de capacitación laboral que brindan a la población la oportunidad de desarrollar habilidades duras y blandas para insertarse a la vida laboral, o para poder optar a nuevas y mejores oportunidades de empleo. En las empresas también se promueven oportunidades internas de crecimiento profesional y para ello es necesario que los colaboradores tengan acceso a diferentes programas de capacitación que

les permita desarrollar nuevos conocimientos, habilidades o competencias para desempeñar sus funciones de manera más efectiva. Las necesidades de capacitación en una empresa, también se deben a los cambios en el entorno laboral, ya sea nuevos requerimientos, tareas, responsabilidades, tecnología o identificación de deficiencias en el desempeño actual.

Es por esto, por lo que algunas empresas deciden invertir en el desarrollo de su personal, y esto genera en los colaboradores un sentido de pertenencia con su empresa, fortaleciendo el clima organizacional. Cuando existe un clima organizacional adecuado la productividad para las empresas aumenta y la rotación de personal es menor, también es necesario tener en cuenta que cuando el clima organizacional no es adecuado, aparte de afectar a la organización, también afecta el bienestar mental y emocional de sus trabajadores.

Por lo tanto, más allá del desarrollo de las habilidades técnicas, es preciso que las empresas u organizaciones lleven a cabo estudios sobre los factores psicosociales que puedan afectar la salud emocional y mental de los trabajadores, puesto que si estos factores son negativos las probabilidades de insatisfacción laboral son más altas y el desempeño de los trabajadores disminuye.

Dentro de estos factores psicosociales importantes de investigar se encuentran las relaciones interpersonales que sostienen los integrantes de una organización o empresa, ya que en ocasiones la manera de interactuar es inadecuada, se presentan dificultades de interacción, hay problemas de convivencia y falta de compañerismo que complican el cumplimiento eficaz de las tareas asignadas. También, en algunas ocasiones se presentan obstáculos en la comunicación, presentando problemas de asertividad, dificultad con los medios o canales de comunicación, maneras inadecuadas en la expresión de la comunicación que dificultan el trabajo en equipo.

Al estar inmersos en estos problemas de comunicación o dificultades de relaciones interpersonales se puede generar estrés en los colaboradores. A su vez, existen otros factores

que promueven el desarrollo del estrés, como los conflictos de liderazgo de los superiores o jefaturas, el exceso de trabajo, las actividades o funciones rutinarias y en su contra parte las actividades poco programadas o imprevistas que se generan durante la jornada laboral.

Por lo tanto, es de suma importancia para nuestra investigación determinar y diagnosticar qué elementos de la comunicación y las relaciones interpersonales están causando dificultades de manera personal y laboral de los trabajadores de la empresa G4S, puesto que dicha investigación se desarrolla con base en las necesidades expresadas previamente, por algunos empleados de la empresa Secure Solutions El Salvador (G4S), quienes manifiestan que el diagnóstico psico laboral podría mejorar los conflictos que se presentan al interior de G4S.

La correcta investigación y diagnóstico de la presencia de estos factores, puede facilitar que, como estudiantes de psicología de la Universidad de El Salvador, se pueda desarrollar una propuesta que permita mejorar en alguna medida el clima laboral en el que ejecutan sus actividades diarias los trabajadores, tomando como referencia una muestra de cien empleados, de los cuales se pudo obtener la información necesaria para su correcta evaluación y diagnóstico. A su vez, este esfuerzo puede sentar precedentes que lleguen a ser de relevancia para el abordaje de los factores psicosociales descritos y que puedan ser aplicables en otros contextos laborales.

1.5. Delimitación del problema

Delimitación de la temática

La presente investigación se enmarca en el campo de la psicología del trabajo, una disciplina que se centra en el análisis del comportamiento humano en el entorno laboral y dentro de las estructuras organizativas. Además de explorar los fenómenos psicológicos individuales que surgen en este contexto, la psicología organizacional se define como una ciencia que examina la conducta y las experiencias humanas en el ámbito del trabajo y la

gestión de las organizaciones, abordando estas cuestiones desde perspectivas individuales, grupales y organizativas.

El propósito principal de esta disciplina es triple: en primer lugar, describir detalladamente los comportamientos observados en este contexto; en segundo lugar, ofrecer explicaciones sólidas que arrojen luz sobre los factores subyacentes que impulsan dichos comportamientos; y, en tercer lugar, utilizar este conocimiento para prever patrones futuros de conducta, así como para abordar y resolver desafíos y problemas concretos que puedan surgir en el ámbito laboral y organizativo.

Delimitación espacial

La presente investigación se llevó a cabo en las instalaciones de G4S Secure Solutions El Salvador, ubicada en el área metropolitana de San Salvador.

Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el periodo comprendido de marzo a septiembre de 2023.

Delimitación social

El grupo social que formó parte de la investigación fueron los/as empleados/as de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador con un nivel socioeconómico medio/bajo, siendo mayores de edad y con un tiempo de laborar en la institución mayor o igual a tres meses.

Delimitación geográfica

Avenida Olímpica #3765, colonia Escalón, San Salvador, República de El Salvador, C.A.

1.6. Alcances y Limitaciones

Alcances

- Obtener una muestra de 100 empleados, quienes representan un 10% del total de empleados dentro empresa G4S Secure Solutions El Salvador.
- Adecuada coordinación por parte del equipo de trabajo en el desarrollo de la presente investigación.

- Presentación de un plan psicolaboral que fortalezca y promueva el desarrollo de actividades en pro de los empleados pertenecientes a la empresa G4S Secure Solutions El Salvador.
- Realizar una investigación exploratoria, desde un enfoque mixto, es decir, los instrumentos incluyan preguntas y respuestas tanto cuantitativas como cualitativas, complementadas por una guía de observación directa.

Limitaciones

- Poca disponibilidad de horarios por parte de los empleados al momento de la aplicación de los instrumentos.
- Dificultad al establecer contacto con una empresa u organización con disponibilidad de llevar a cabo una investigación de grado dentro de sus instalaciones.
- Dificultad para lograr que la información brindada por los participantes de la investigación fuera expresada de forma libre y sincera, ya que tenían desconfianza que fuera una evaluación de parte de la empresa.
- Dificultad para desplazarse en los puestos de trabajo de los guardias de seguridad, quienes están asignados en diferentes clientes.

CAPÍTULO 2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

La seguridad privada nace como una medida de protección al área bancaria, con el paso de los años se ha ido extendiendo en gran medida; G4S (antiguamente Group 4 Securicor) es una empresa multinacional de servicios de seguridad británica con sede en Crawley, en el Reino Unido, fue fundada en 2004 a raíz de la fusión de la empresa británica Securicor plc con la danesa Group 4 Falck. Es considerada como la mayor empresa de seguridad del mundo con respecto a ingresos, actualmente lleva a cabo operaciones en 125 países.

G4S procede de un negocio de vigilancia fundado en Copenhague en 1901 por Marius Hogrefe conocido en un principio como Kjøbenhavn Frederiksberg Nattevagt (es decir, Vigilancia Nocturna de Copenhague y Frederiksberg) y que luego pasó a llamarse Falck. En el año 2000, Group 4, una empresa de seguridad creada en los años 60 se fusionó con Falck para formar Group 4 Falck. En 2002, Group 4 Falck adquirió The Wakenhut Corporation en EEUU.

En El Salvador G4S, inició operaciones bajo el nombre de The Wakenhut de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, empresa estadounidense radicada en el país desde el 10 de octubre de 1968, la cual durante el año 2006 adoptó el nombre de G4S Secure Solutions S. A de C. V, al cambiar oficialmente de dueño, sufriendo así una transformación importante a nivel operativo, actualmente es reconocida como la única empresa de seguridad que cumple con lo establecido por la ley referente al tema de servicios de seguridad privada y derechos de los empleados.

2.2. Base teórica

2.2.1. Estrés

Según Selye (1956, 1980) el estrés es la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo, al que llamó estresor. También introdujo el concepto de «síndrome

de adaptación general», definido como la suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo consecutivas a la exposición continuada a una reacción sistémica de estrés.

En este síndrome, en función del grado de cronicidad del estrés, se pueden observar tres etapas: una reacción de alarma, en la que tras un tiempo de inhibición se produce una respuesta de gran intensidad que selecciona la corteza suprarrenal y en la que predomina un estado catabólico general; una segunda fase de resistencia, en la que hay un predominio de los procesos anabólicos; y una última fase de agotamiento, donde se reproduce con mayor intensidad los fenómenos iniciales de la reacción de alarma; finalmente, la muerte aparece por agotamiento total de las defensas.

El siguiente ejemplo ilustra cómo el estrés crónico puede afectar a una persona y cómo factores como las relaciones interpersonales y la comunicación en el trabajo pueden influir en la forma en que una persona enfrenta y gestiona el estrés.

Imagina a una persona que trabaja en un ambiente laboral altamente estresante, donde las demandas son constantes y la presión para cumplir con metas y plazos es intensa. Esta persona se enfrenta a una carga de trabajo excesiva, tiene responsabilidades adicionales debido a la falta de personal y recibe poca retroalimentación positiva por su esfuerzo.

- **Etapa de alarma:** En un principio, esta persona puede reaccionar con una sensación de alarma y estrés ante la sobrecarga de trabajo. El cuerpo produce una respuesta de "lucha o huida" en la que se activa el sistema nervioso simpático y se liberan hormonas como el cortisol y la adrenalina. La corteza suprarrenal, que secreta estas hormonas, se encuentra sobrecargada.
- **Etapa de resistencia:** Con el tiempo, la persona puede intentar adaptarse a la situación y desarrollar estrategias para manejar el estrés. En esta fase, los procesos anabólicos, que ayudan a reparar y fortalecer el cuerpo, pueden predominar. La

persona puede experimentar una sensación de agotamiento, pero sigue manteniendo el rendimiento en su trabajo.

- **Etapa de agotamiento:** Si el estrés crónico continúa sin una adecuada gestión, la persona puede entrar en una fase de agotamiento. Los recursos del cuerpo se agotan, y la respuesta de alarma inicial vuelve con mayor intensidad. La salud física y mental se ve afectada, y la persona puede experimentar síntomas de agotamiento, ansiedad, depresión y falta de concentración.

En este ejemplo, la persona podría estar enfrentando altos niveles de estrés debido a la presión en su trabajo y la falta de apoyo en el entorno laboral. La falta de una comunicación efectiva y relaciones interpersonales positivas en el trabajo podría agravar aún más el estrés, ya que podría tener dificultades para expresar sus preocupaciones o recibir el apoyo necesario para hacer frente a la situación.

Dado lo anterior, es importante resaltar que las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador».

El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. Los diversos estresores que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía, identidad profesional, etc.

Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye y, por tanto, la cantidad de trabajo realizado y la calidad de este.

Otra hipótesis, particularmente atractiva, es la que plantean ciertos autores sobre el encuadre laboral, según las altas demandas laborales junto a una disminución de la capacidad de tomar decisiones, podrían representar un incremento de los factores de riesgo para la aparición del estrés. Burke y Richardson (1991) analizaron las diferencias marcadas por el sexo en la valoración del estrés ocupacional y la satisfacción laboral entre médicos.

Identificaron estresores específicos del ambiente laboral como la sobrecarga de trabajo, el excesivo tiempo de dedicación, conflictos entre el trabajo y la vida personal, confrontaciones con pacientes problemáticos, con situaciones de muerte y presiones económicas. Hallaron una relación inversa entre dichos estresores y la satisfacción laboral, así como diferencias significativas en cuanto al sexo, en el ámbito de variables sociodemográficas y situacionales. Se encontraron diferentes estilos de trabajo en hombres y mujeres; a pesar de la menor sobrecarga de trabajo en las mujeres (menos horas, menos pacientes), estas encontraban la práctica médica tan estresante como los hombres.

Los hallazgos de diversas investigaciones sugieren que las experiencias estresantes de las personas en el trabajo no son simples reflejos de sus problemas personales. Se barajan tres hipótesis acerca de estas relaciones: 1. Las experiencias desagradables del trabajo se Bevan al terreno no laboral. 2. Las deficiencias en el medio ambiente laboral son compensadas en la familia y en las actividades del tiempo libre. 3. Se conjugan 10 realizadas en el trabajo y 10 hechas fuera de él. La primera opción es la que ha recibido una mayor consideración, ya que la evidencia de las influencias laborales sobre las no laborales ha sido hallada en al menos dos estudios longitudinales (Klitzman, House, Israel y Mero, 1990).

En cuanto a la segunda, hay evidencias que sugieren que las presiones familiares negativas pueden afectar a las oportunidades de trabajo y que el estrés diario en el trabajo y en el ambiente no laboral se relacionaron de forma significativa con el absentismo laboral (aunque no con la ejecución del trabajo).

Así pues, las variables más relevantes se centran en el contexto propio del trabajo, las características personales y las manifestaciones y efectos del estrés. La persona intenta con todos sus recursos controlar y dominar las situaciones vitales, eventos que desencadenan respuestas inadecuadas debidas a la pérdida del autocontrol del individuo, es decir, cuando la presión de las circunstancias no es asumible de forma correcta, se produce el estrés.

En resumen, parece que los procesos patológicos que relacionan el encuadre laboral con la aparición de enfermedades tienen algunas de las siguientes características:

1. Los estresores laborales tienden a ser crónicos más que intermitentes o autolimitados.
2. Hay demandas laborales externas, tales como las creadas por máquinas, mecanismos de cobro o competición.
3. La adaptación o habituación a la situación crónica es difícil y se mantiene alguna forma de vigilancia de forma permanente.
4. El fracaso en el cumplimiento de las demandas conduce a drásticas consecuencias (vida, dinero, etc.).
5. Hay una «contaminación» de los efectos del trabajo sobre otras áreas de funcionamiento (por ejemplo, familia), así que el impacto diario de la situación de demanda en el trabajo se mantiene y se acumula amenazando a la salud.

Dado lo anterior, hay que tener en cuenta que, un estresor laboral determinado, no desarrollará una enfermedad en todas las personas expuestas al mismo, ya que hemos de contar que se poseen características propias individuales (percepción y evaluación del estresor, rasgos de personalidad, técnicas de afrontamiento) y externas (sistemas de apoyo disponibles) las cuales modulan la respuesta a dicho estresor.

2.2.2. Comunicación

A lo largo del tiempo ha sido esencial en el diario vivir de los seres vivos, los seres humanos somos seres sociales y es indispensable el interactuar con nuestros iguales dentro de un contexto de estimulación óptimo; por medio de la comunicación somos capaz de expresar tanto nuestros sentimientos y pensamientos.

La comunicación no se trata de solo transmitir un mensaje sino también el poder que este tiene, el impacto que puede generar mediante las palabras y medios empleados. Según Fernández (2002), la comunicación organizacional se define como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio”

Es decir que es el puente que conecta a las personas dentro de una organización. Una comunicación efectiva es esencial para establecer y mantener relaciones interpersonales positivas entre los empleados y los diferentes niveles jerárquicos. Una buena comunicación permite:

- Transmitir información de manera clara y precisa.
- Facilitar el entendimiento mutuo y evitar malentendidos.
- Fomentar el diálogo abierto y la retroalimentación constructiva.
- Fortalecer el trabajo en equipo y la colaboración.
- Resolver conflictos y problemas de manera efectiva.

La falta de una comunicación adecuada puede conducir a malentendidos, rumores, falta de confianza y un ambiente laboral tenso, lo que afecta negativamente las relaciones interpersonales y la eficiencia en el trabajo.

Anudado a lo anterior, la comunicación no solo es considerado un medio por el cual fluye la información de un área a otro, sino también como la competencia que facilita todos los procesos interpersonales necesarios para alcanzar las metas de productividad, la comunicación

permite compartir información, resolver conflictos, formular estrategias, promover un liderazgo más ejecutivo, incrementar la motivación.

Para Ecured (s. f.) expone que la comunicación del tipo organizacional es la suma de los procesos comunicativos que tienen lugar en el interior de una organización, la cual abarca no solo la interna sino también, la que se lleva a cabo con sus públicos externos para el logro de los objetivos estratégicos. Desde un punto de vista práctico, se define como el proceso de compartir información entre personas dentro y fuera de la empresa.

Se estima que los siguientes elementos componen la comunicación organizacional:

- Publicidad institucional.
- Relaciones públicas.
- Normas de protocolo organizacional.
- Signos audiovisuales de identidad corporativa.
- Informaciones elaboradas derivadas de la práctica profesional.
- Comportamiento del personal de la organización.

Para Ecured la comunicación organizacional está influenciada por los siguientes factores:

- **La conducta de las organizaciones:** relacionada con su estructura y con las relaciones humanas.
- **El proceso de comunicación:** constituido por las variables tanto verbales como no verbales dentro de la organización.
- **Interacciones dentro de la organización:** que incluyen el formato didáctico, el pequeño grupo y la audiencia colectiva.

2.2.2.1 Tipos de comunicación organizacional

La comunicación puede manifestarse de diferentes maneras como:

a. Comunicación interna y externa

Esta refleja la interacción de la empresa con su personal y con su público externo, es decir, la interna es la forma en que se comunican los departamentos o áreas que conforman la organización, mientras que la externa hace referencia a la que media entre la empresa y su público externo (clientes y proveedores, entre otros).

La comunicación interna no solo se manifiesta por medio del habla sino también con la ayuda de medios que la faciliten dentro de la misma organización, como puede ser el uso exclusivo de una intranet propia de la empresa, grupos de chat exclusivos para la comunicación entre distintas áreas, murales informativos, boletines, videos, reuniones periódicas, etc., la organización debe establecer una política coherente que promueva la cultura, expectativas y aspectos estratégicos a sus colaboradores teniendo en cuenta sus diversos orígenes.

Referente a la comunicación externa esta se relaciona más con los medios empleados con los cuales se contacta con el cliente, se promueven los servicios que se brindan o se administra la parte social de la organización. Harvey (2018) recomienda crear grupos privados con su público externo en las redes sociales. Además, debe crear una conexión con los medios de comunicación correspondientes y las personas influyentes en las redes sociales.

Durante la misma es indispensable considerar que no solo se establecen conexiones de índole comercial, sino también se construye la opinión y la actitud de una persona respecto a una empresa, lo cual dependerá de lo que ve, lee y oye sobre ella, y así mismo el comportamiento personal y profesional de quienes la representan.

b. Comunicación formal e informal

La comunicación formal involucra los recursos formales de la organización (memorandos, cartas timbradas, etcétera). Este tipo de comunicación tiene lugar en todo momento dentro de la empresa y se realiza a través de las llamadas entre departamentos y los correos de seguimiento, etc., por medio de este solo se transmite información oficial, un

mensaje erróneo puede traer graves consecuencias como lo pueden ser confusión en procesos administrativos.

Con respecto al tipo informal, este facilita las operaciones armoniosas entre los colaboradores, porque fomenta la confianza. Es importante que los líderes promuevan que el flujo de información por estos canales sea de calidad y lo más completo posible, evitando conjeturas y juicios a nivel personal.

Así mismo podemos señalar que la comunicación dentro de la organización puede ser:

- **Ascendente**, hace referencia a la comunicación que se lleva a cabo desde los colaboradores hacia los líderes/jefes.
- **Descendente**, cuando los líderes/jefes se dirigen hacia sus colaboradores.
- **Horizontal**, esta se manifiesta cuando colaboradores del mismo nivel interactúan entre sí.

Wyatt (2012) reseña un estudio realizado por el Institute for Public Relations, que investigó a 267 organizaciones en los Estados Unidos. El estudio encontró que una mejora en las comunicaciones aumenta el valor de la empresa en el mercado en un 29.5 %. En contraste, las empresas con comunicaciones ineficaces pierden un 15 % de su valor.

2.2.2.2. Comunicación como sistema

El modelo teórico de Serrano (1981) —desarrollado epistemológicamente por José L. Piñuel (1989) y José A. Gaitán (1995) — comprende las relaciones entre las dimensiones sociales, comunicativas y Psicobiológicas presentes en las organizaciones y en la sociedad, catalogándolas en sistemas.

- **Sistema social**, se regula por derechos y obligaciones que afectan a individuos e instituciones respecto a la producción, distribución y consumo de bienes y servicios; objeto de la interacción social.

- **Sistema comunicativo**, se articulan pautas y patrones de expresión a los diversos códigos (gráficos y audiovisuales) que facilitan la producción e interpretación de signos y mensajes; objeto de la interacción comunicativa.
- **Sistema de conocimientos y representaciones culturales/sistema ecológico**, polariza las relaciones entre sujetos y entorno, permite a las cosas, los acontecimientos, cualquier sujeto le atribuya valores, símbolos, expectativas, capaces de proporcionarles gratificaciones o sufrimientos; objeto de la interacción ecológica o adaptativa.

Componentes del sistema comunicativo

a) A nivel del propio sistema, aquellos componentes que por su naturaleza están implicados en el sistema comunicativo, aunque formen parte de sistemas diferentes: actores de la comunicación, expresiones comunicativas, representaciones, instrumentos de la comunicación.

b) A nivel de otros sistemas a los que está abierto el sistema de comunicación: el sistema de objetivos de referencia de la comunicación (incluye todo aquello a propósito de lo cual cabe comunicar mediante el manejo de datos de referencia) las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social, que controlan cada uno de los componentes del sistema comunicativo y al sistema en su conjunto.

En otras palabras, desde el punto de vista sistémico la comunicación es un conjunto de procesos de significados compartidos y ofrece posibilidades en cuanto a la concepción y función de la acción social y su papel en la construcción de la conciencia.

Aunque la comunicación es indispensable dentro de una organización puede que esta no sea del todo óptima, eficiente y eficaz, esto se debe a las diferentes variabilidades que posee y el flujo de las mismas dentro de la organización, si se manifiestan de una manera inadecuada se crea una fricción entre los empleados sin distinción de cargo alguno, dependiendo del mal

empleo de la misma, los empleados y colaboradores de la organización deciden tomar medidas como cortar conexión con la organización o, en ciertos casos sea la organización quien decida desvincularse del empleado.

2.2.2.3. Las relaciones interpersonales en una organización

Más allá de que el vivir en grupo sea una ventaja evolutiva, el hombre como individuo necesita desde el principio de las relaciones interpersonales. La mayoría de las alegrías o de las penas de los humanos provienen de sus relaciones interpersonales. Aún desde un punto de vista negativo, en que las relaciones no sean más que fuente de malestar y sufrimiento, la necesidad de relacionarse se ha demostrado como una de las necesidades básicas del hombre y las relaciones una vía importante de recobrar el bienestar. Por lo tanto, vivir en grupo y relacionarse con los semejantes no es solo ventajoso, sino que es necesario.

Para Espinoza S. (21) en el año 2009, las relaciones interpersonales vendrían a ser el intercambio de sentimientos o emociones sumado al conocimiento para poder sobreponerse a situaciones difíciles o de conflicto, por tanto, debe buscar el bien en la organización.

Dentro de una organización o empresa, como en todo contexto social, se forman relaciones entre los individuos. El trabajo en muchas ocasiones es como si fuera el segundo hogar para los trabajadores. Es ahí donde transcurre gran parte de su día, sus compañeros y superiores se vuelven como una especie de segunda familia para ellos. Por esta razón, una relación positiva o negativa tiene gran influencia en los comportamientos, así como en la satisfacción laboral.

No es sencillo para algunas personas establecer vínculos con otros compañeros o superiores. No se establecen los adecuados canales de comunicación, además como menciona Bauman (2007) en Arenas et al, (2010), el debilitamiento de las relaciones interpersonales se puede relacionar a que imperan intereses individuales y de alta desconfianza social. Lo que en las empresas se traduce como la disminución de la cohesión social y del interés colectivo, que

a decir de Arenas et al, (2010), esto llevaría a la formación de grupos aislados de trabajo, donde no serían más que junta de egoísmos y miedo al prójimo.

Para Tan y Lim, (2004), citados por Arenas et al, (2010), la parte más importante para que se dé una relación interpersonal positiva en el trabajo es la confianza. Ferres, Connell y Travaglione, (2004), citados por Arenas et al, (2010), afirman que la confianza es el facilitador de las relaciones positivas y afectivas en el trabajo. Así como en las relaciones personales como las familiares, de amistad o pareja, la confianza se vuelve factor clave para su buen desarrollo y duración. Lo mismo sucede en el trabajo. Las personas se sienten más cómodas colaborando con otras con las que sienten afinidad, confianza; estos sentimientos al verse también correspondidos generan una relación positiva en el contexto laboral.

Beiza (2012), citado por Romero (2016), dice que, Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultado, ambientes afables para los distintos tipos de organizaciones (p.20).

Las relaciones interpersonales en una organización pueden verse influenciadas por diversos elementos que afectan la dinámica entre los empleados y su capacidad para interactuar de manera efectiva. Algunos de los principales elementos que interfieren en las relaciones interpersonales son:

- **Comunicación deficiente:** La falta de una comunicación clara, abierta y efectiva puede generar malentendidos, rumores y conflictos entre los empleados, lo que dificulta el establecimiento de relaciones sólidas y productivas.

- **Diferencias culturales y de valores:** La diversidad cultural en una organización puede enriquecerla, pero también puede dar lugar a malentendidos y conflictos debido a las diferencias en las normas, valores y creencias de los empleados.
- **Competencia y rivalidad:** La competencia excesiva entre los empleados puede generar una atmósfera de rivalidad y falta de colaboración, lo que afecta negativamente las relaciones interpersonales en la organización.
- **Jerarquía y poder:** La estructura jerárquica de una organización puede crear barreras en la comunicación y generar desigualdades en las relaciones entre los empleados.
- **Falta de empatía:** La incapacidad para comprender y ponerse en el lugar del otro puede llevar a una falta de conexión emocional entre los empleados y afectar negativamente las relaciones interpersonales.
- **Conflictos no resueltos:** Los conflictos no resueltos pueden generar resentimientos y tensiones entre los empleados, afectando su capacidad para trabajar juntos de manera armoniosa.
- **Estilos de liderazgo:** El estilo de liderazgo de los supervisores y gerentes puede tener un impacto significativo en las relaciones interpersonales en la organización. Un liderazgo autoritario o poco participativo puede afectar negativamente el ambiente laboral y la colaboración entre los empleados.
- **Falta de reconocimiento y valoración:** La falta de reconocimiento y valoración por parte de los líderes y compañeros de trabajo puede afectar la moral y la motivación de los empleados, impactando en sus relaciones interpersonales.
- **Carga de trabajo excesiva:** Una carga de trabajo excesiva puede generar estrés y tensión entre los empleados, lo que afecta negativamente su capacidad para interactuar de manera positiva y colaborativa.

- **Ambiente laboral poco favorable:** Un ambiente laboral poco amigable, tóxico o poco inclusivo puede afectar las relaciones interpersonales y generar un clima de desconfianza y tensión.

Para fomentar relaciones interpersonales positivas en una organización, es fundamental implementar diversas estrategias y prácticas que promuevan la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el respeto mutuo entre los empleados. Por ejemplo:

- **Comunicación efectiva:** Fomenta una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre todos los miembros de la organización. Escucha activamente las ideas, preocupaciones y opiniones de los demás y comunica de manera clara y directa.
- **Trabajo en equipo:** Impulsa la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados. Promueve proyectos y actividades que requieran la participación conjunta de diferentes áreas y departamentos.
- **Desarrollo de habilidades sociales:** Ofrece programas de capacitación y entrenamiento en habilidades sociales, comunicación efectiva, resolución de conflictos y liderazgo, para que los empleados puedan interactuar de manera más constructiva.
- **Incentivar el reconocimiento:** Reconoce y valora el trabajo y esfuerzo de los empleados. El reconocimiento positivo y el elogio por un trabajo bien hecho son poderosas herramientas para fortalecer las relaciones interpersonales.
- **Promover un ambiente inclusivo:** Fomenta la diversidad e inclusión en la organización. Asegúrate de que todos los empleados se sientan valorados y respetados, independientemente de su género, raza, orientación sexual, etc.
- **Resolución de conflictos:** Establece procedimientos claros para resolver conflictos de manera constructiva y sin hostilidades. Facilita espacios de mediación para que los empleados puedan abordar sus diferencias de manera positiva.

- **Crear espacios de convivencia:** Proporciona espacios donde los empleados puedan interactuar fuera del ámbito laboral, como eventos sociales, actividades deportivas o celebraciones, para fomentar la camaradería y el compañerismo.
- **Liderazgo ejemplar:** Los líderes de la organización deben dar el ejemplo en cuanto a relaciones interpersonales positivas. Un liderazgo respetuoso, empático y colaborativo contribuirá a establecer un ambiente laboral saludable.
- **Establecer metas comunes:** Alinea los objetivos y metas de los empleados con los objetivos generales de la organización. Esto ayudará a que trabajen en conjunto hacia un propósito común.
- **Promover el autoconocimiento:** Fomenta el desarrollo personal y el autoconocimiento de los empleados. Esto les permitirá entender sus propias emociones y mejorar su capacidad para relacionarse con los demás.
- **Incentivos por trabajo en equipo:** Considera la posibilidad de implementar incentivos o recompensas para proyectos o logros alcanzados en equipo, lo que motivará a los empleados a colaborar entre sí.

2.2.2.4. Dificultades que se presentan al existir mala comunicación y relaciones interpersonales

Al establecer malas relaciones interpersonales y de comunicación se pueden obtener dificultades a nivel organizacional como también a nivel personal.

Por ejemplo: las consecuencias a nivel de organización pueden ser:

- **Baja productividad:** La falta de una comunicación efectiva y relaciones interpersonales negativas pueden afectar la colaboración y el trabajo en equipo, lo que conduce a una disminución en la productividad general de la organización.

- **Ambiente laboral tenso:** Las tensiones y conflictos derivados de malas relaciones interpersonales pueden crear un ambiente laboral poco saludable, lo que afecta negativamente la moral y el bienestar de los empleados.
- **Falta de confianza:** La mala comunicación y relaciones interpersonales poco saludables pueden generar desconfianza entre los miembros del equipo y con los líderes, lo que dificulta la colaboración y la toma de decisiones.
- **Alta rotación de personal:** La insatisfacción y el malestar causados por malas relaciones interpersonales y mala comunicación pueden llevar a una alta rotación de personal, lo que aumenta los costos de reclutamiento y capacitación.
- **Rumores y malentendidos:** La falta de una comunicación clara y abierta puede dar lugar a rumores y malentendidos que afectan la cohesión del equipo y la percepción de la dirección de la empresa.
- **Falta de innovación:** Un ambiente laboral cargado de tensiones y falta de colaboración dificulta la creatividad e innovación, ya que los empleados pueden sentirse reacios a compartir nuevas ideas o propuestas.

También se pueden presentar dificultades a nivel individual como, por ejemplo, el nivel de motivación presente en el empleado.

2.2.3. Motivación

González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto consiste en la ejecución de conductas hacia un objetivo y metas que él considera necesarias y deseables.

La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por lo que requiere también

esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Primeras teorías de la motivación Robins y Judge (2013) explican que se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

2.2.3.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Habram Maslow

La teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que, dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar

- Fisiológicas. Esta consiste en el hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo
- Seguridad. Esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- Sociales. Se pueden encontrar el efecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la necesidad.
- Estima. Aquí, son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y atención.
- Autorrealización. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se vuelve dominante. Según Maslow (1943), si se desea motivar a un

individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción.

Teoría X y la teoría Y de McGregor

- Teorías X y Y Douglas McGregor, citado por Robins y Judge (2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándose si es posible.
- Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista.

Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

Quienes se basan en la teoría “Y” suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad.

La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente, estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes, y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

2.2.3.2. Teorías de los dos factores de Herzberg

Con la premisa de que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental, y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso. La teoría de los dos factores también se denomina *teoría de la motivación e higiene*. Ya que esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción.

Durante los factores de higiene, factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión, y el salario, se verá si son adecuados para un puesto que mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas.

2.2.3.3. Teoría de las necesidades de McClelland

Durante esta teoría se determina el logro, el poder y la afiliación como tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- **Necesidad de logro.** Esta necesidad es el impulso para salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.
- **Necesidad del poder.** Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio
- **Necesidad de afiliación.** Deseo de tener relaciones interpersonales amables, cercanas y sociables.

2.2.3.4. Teoría del aprendizaje

Jones y George (2006) definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un

cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivado para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

2.2.3.5. La motivación y sus modelos teóricos

Madrigal (2009) refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

- **Modelo mecanicista** Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los colaboradores canalizan su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor.
- **Modelo conductista** Modelo que parte que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías.
- **Teorías de contenido.** Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.
- **Teorías de proceso.** Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

2.2.3.6. Teoría del Hedonismo

En el griego es donde podemos encontrar el origen etimológico de la palabra hedonismo. Esta procede del término hedonismos que se conforma por dos partes claramente diferenciadas: hedone que es sinónimo de placer y el sufijo ismos que puede definirse como cualidad o doctrina.

El hedonismo es una doctrina de la filosofía que considera al placer como la finalidad o el objetivo de la vida. Los hedonistas, por lo tanto, viven para disfrutar de los placeres, intentando evitar el dolor.

Se trata de un conjunto de teorías morales que destacan que, por lo general, todo lo que el hombre hace es un medio para conseguir otra cosa. El placer, en cambio, es lo único que se busca por sí mismo. En concreto esta filosofía, establece como objetivo de la vida el placer de los sentidos, fue impulsada por el filósofo griego Epicuro de Samos, que vivió en el periodo comprendido entre los siglos IV y III A.C y que estableció que la meta máxima de cualquier ser humano debe ser el conseguir la felicidad. Ello supone, por tanto, que haya que satisfacer de manera moderada las necesidades que tenga su cuerpo, que deba buscar los bienes materiales que le dan seguridad y que cultive la amistad, el amor, las letras y las artes.

Dado que la idea de placer es subjetiva, intelectuales con ideas muy diferentes suelen ser incluidos dentro del grupo de los hedonistas.

Es frecuente, de todos modos, que se divida al hedonismo en ético y psicológico. Entre las escuelas clásicas del hedonismo, por un lado, se encuentra la escuela cirenaica (que se desarrolló entre los siglos IV y III A.C.), creada por Aristipo de Cirene, quien sostenía que no hay bien superior al placer y resaltaba el placer del cuerpo en lugar de los placeres mentales.

La escuela epicúrea, en cambio, asociaba al placer con la paz y la calma. El principal énfasis de esta doctrina se encontraba en reducir el deseo, y no en obtener placer de manera inmediata.

En la época contemporánea la figura más relevante dentro del hedonismo es el filósofo francés Michel Onfray que apuesta por el hecho de que hay que darle más importancia al ser que al tener. Eso supone disfrutar de las pequeñas cosas de la vida tales como escuchar, gustar, oler, y apostar por las pasiones.

Entre los principales preceptos de la vida hedonista, se destacan la decisión y voluntad para darse gustos, el hecho de preservar tiempo para realizar actividades que generen un disfrute y la intención de gozar de las emociones placenteras sin racionalizarlas.

El hedonismo en el ámbito laboral.

El enfoque hedónico, reducido a sus términos más básicos emanados de las filosofías clásicas de Aristipo y Epicuro, se refiere al logro de placer y evitación del dolor (Ryan y Deci, 2001). De ahí que un empleado feliz en el trabajo dirá que 'se encuentra bien' o, en otras palabras, no hallará demasiadas fuentes de dolor o preocupaciones en él y, en cambio, sí las encontrará de placer o satisfacción.

No obstante, también derivada de la filosofía griega, en este caso de las escuelas aristotélica y estoica, existe otra manera de pensar en la felicidad denominada eudaimonia que, aplicada al mundo laboral, se centraría en el significado del trabajo y autorrealización que se puede llegar a obtener de él, y definiría a un empleado feliz como a una persona se encuentra inmersa en un proceso de pleno funcionamiento en el seno de su actividad laboral (Ryan y Deci, 2001).

Es decir, ya no se contempla únicamente la presencia de placer y la ausencia de dolor como haría la corriente hedónica, sino que iría más allá, al referirse a aspectos relacionados con, por ejemplo, el propósito vital, el crecimiento personal, el florecimiento, el 'fluir' (Csikszentmihalyi, 2010) o la autorrealización.

Un empleado, al reflexionar sobre su felicidad en el trabajo, no tiene por qué clasificarse de manera estanca con la corriente hedónica o con la eudaimónica, sino que lo habitual es que

integre características de ambas. Siguiendo aproximaciones motivacionales clásicas (Alderfer, 1989; Maslow, 1983), y aunque esto tampoco tiene por qué ser así en todos los casos, es probable que un empleado primeramente deba satisfacer cuestiones hedónicas antes de centrarse en las eudaimónicas. Por ejemplo, un trabajador que sufre condiciones físicas deplorables, como un calor o ruido excesivos que le dificultan su labor, difícilmente podrá permitirse el lujo de pensar en autorrealizarse. No obstante, habrá casos menos extremos, en que el empleado pueda encontrar un propósito en su trabajo y que ello le produzca felicidad, a pesar de que sufra determinadas molestias.

2.2.3.7. Importancia del liderazgo en la comunicación y relaciones interpersonales

El liderazgo juega un papel crucial en el fomento de una comunicación efectiva y relaciones interpersonales positivas en la organización. Los líderes deben ser ejemplos de una comunicación abierta y transparente, alentando a los empleados a expresarse sin temor a represalias.

Además, los líderes deben promover un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, donde se valore la diversidad y se fomente la colaboración entre todos los miembros del equipo. Un liderazgo positivo contribuye a construir una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y la comunicación efectiva, lo que mejora el rendimiento general y el clima laboral.

Liderazgo y Clima organizacional

El liderazgo interviene sobre el bienestar de las empresas y afecta sobre la salud y bienestar de las personas (Peiró & Rodríguez, 2008). Omar (2011) asegura que el liderazgo es un elemento fundamental en la manera en que los colaboradores derivan satisfacción sobre el trabajo, y a su vez guarda estrecha relación con el bienestar general del trabajador. En este sentido se determina que las habilidades del liderazgo son necesarias para instaurar ambientes de trabajo motivantes, que les permita a los colaboradores crecer y desarrollarse (Thompson,

2012), ya que los líderes tienen la capacidad para crear ambientes de trabajo donde la motivación es su principal cualidad (Curtis & O'Connell, 2011).

Los estilos de liderazgo tienen una influencia fuerte y directa en el clima organizacional, el cual se refiere a las percepciones sobre la flexibilidad organizativa, orgullo de pertenencia, reconocimiento y comunicación, teniendo un impacto directo sobre los resultados (Payeras, 2004). La efectividad de un líder se da principalmente por su habilidad para movilizar a sus subordinados, dirigirlos como grupo a fin de lograr que ellos se esfuercen en la consecución de una meta común (Shriberg & Lloyd, 2004).

Stringer (2001) asegura que el comportamiento del líder maneja el clima, ya que este genera motivación, y esta última es la que va a lograr el nivel de desempeño que tengan los trabajadores en la organización, es decir un enfoque causa y efecto. Bajo este enfoque los líderes pueden mejorar el clima, por ende, la motivación, logrando al final eficiencia en el desempeño.

Méndez (2006) manifiesta que el clima organizacional es el ambiente de la organización percibido por el trabajador de acuerdo a las condiciones en las que se desenvuelve dentro de la estructura organizacional, que se pronuncia por variables como: Control, toma de decisiones, cooperación, liderazgo, motivación, objetivos y relaciones interpersonales. De todos ellos es aceptado que el liderazgo es el más determinante para la construcción de un buen clima (Brunet, 1987).

Para González, Figueroa, y González (2014) las bases de un adecuado clima organizacional tiene relación con el correcto desempeño de la organización y más concretamente con los indicadores de concordancia del trabajo con las prestaciones sociales, la vida familiar, satisfacción en el puesto de labor y liderazgo. De igual manera señala que este último tiene mayor relevancia, ya que es el que más incide en el clima organizacional.

Los líderes actuales asumen nuevos retos en las organizaciones siendo generadores de cambio (Caro, Castellanos, & Martín, 2007), que provoca beneficio en el talento humano que conlleva a la construcción de confianza interna en la organización (Balogun & Hailey, 2004). De tal manera se debe superar la falta de visión en actividades organizacionales, colocando un especial interés por la calidad de vida de los colaboradores (Windsor, 2006), y comprometerse con las condiciones de trabajo, bienestar de los colaboradores y el clima organizacional (Ararat, 2008; Tafel & Alas, 2008).

Según Austin (2008 citado en Contreras, Barbosa, Juárez, y Uribe, 2010) los estilos de liderazgo y el clima que este genera puede favorecer o no al bienestar y satisfacción percibida por los colaboradores. Ya no es suficiente con cumplir con las obligaciones y deberes legales, sino comprender cómo se está influyendo positivamente sobre los grupos e individuos en la organización. De acuerdo a este tipo de gestión es posible reconocer a las empresas responsables de las que no lo son (Pizzolante, 2008 citado en Contreras, Barbosa, Juárez, & Uribe, 2010.), ya que la empresa involucra procesos de toma de decisiones, de valores que establecen su actuar, de las relaciones laborales basadas en el respeto por la diferencia, equidad y confianza (Austin, 2008 citado en Contreras, Barbosa, Juárez, & Uribe, 2010).

Las organizaciones deben potencializar las habilidades del talento humano fomentado en valores y respeto a los derechos humanos (Caro, Castellanos, & Martín, 2007), ya que los problemas de comportamiento en el lugar de trabajo y el escaso bienestar percibido se asocian con procedimientos gerenciales injustos, mala equidad y sobre todo un pobre clima organizacional (Lindell & Brandt, 2000). En este sentido se resalta el papel de los líderes, cuyo comportamiento puede influenciar negativamente sobre el bienestar y desempeño de los trabajadores (Goleman, 2000; Siwatch, 2004), confirmando de esta manera que el liderazgo está centrado en el bienestar del talento humano (Contreras, Barbosa, Juárez, & Uribe, 2010).

El comportamiento del líder se convierte en el mediador de las percepciones, influyendo sobre los comportamientos y creencias de los trabajadores, afectando directamente el compromiso del talento humano con el trabajo y el desempeño laboral (Carr, Schmidt, Ford, & DeShon, 2003). La escasa claridad de los roles y la falta de autonomía para la toma de decisiones afecta la percepción de bienestar. Igualmente, los estilos de liderazgo con altos niveles de exigencia afectan la percepción del clima organizacional por parte de los empleados (Bloch & Whiteley, 2003).

2.2.3.8. Procesos de capacitación

Es necesario crear dentro de una organización, espacios que promuevan el desarrollo de la persona a nivel profesional, pero también a nivel individual proporcionándole a los trabajadores técnicas que les permitan manejar el estrés, mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer la comunicación entre compañeros de trabajo y jefaturas.

En la actualidad el tema de la capacitación dentro del contexto organizacional ha evolucionado, tomando más relevancia dentro de las empresas u organizaciones, para comprender mejor el término es necesario definirlo, según Chiavenato (2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Las capacitaciones se han considerado agentes extraños o externos a las organizaciones, si bien es cierto, es un proceso educativo, en su mayoría suele ser empleado al inducir nuevo personal dentro de la organización, un ascenso o a la adquisición de nuevas herramientas de trabajo. A pesar de la importancia, impacto y ventajas que brinda, no suele ser ejecutado con regularidad, y en muchas ocasiones, deja de lado el promover el desarrollo de habilidades sociales que fortalezcan el desempeño y ambiente que se genera dentro de la organización.

Para las organizaciones, la falta de capacitación de sus empleados en etapas iniciales es percibida como la pérdida de productividad y los errores generados como pérdidas a la organización, desde la percepción del empleado, puede ser el punto de partida a actitudes y conductas poco adecuadas, y así mismo, baja autoestima laboral, tomando como referencia el nivel de eficiencia existente de este en sus labores.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio empleado en la presente investigación fue cuali-cuantitativo exploratorio, ya que se centra en el descubrimiento con el fin de obtener una introducción de base, la dinámica y el contexto del tema de interés. Además, que se fundamenta en la recopilación de datos e información sobre el fenómeno o problemática, logrando así, comprender la naturaleza del comportamiento de los individuos o grupos.

3.2. Tipo de investigación

La investigación realizada fue del tipo diagnóstica, ya que se tuvo como objetivo el analizar el fenómeno o la temática en sí específica, como también encontrar y detectar los distintos factores psicolaborales que pueden estar influyendo en la situación, aunado a esto, tomándose en cuenta los individuos pertenecientes o inmersos a la situación. Durante dicho proceso se evidenciaron los factores psicosociales: estrés, comunicación y relaciones interpersonales, y su influencia en el clima laboral de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, ubicada en el área metropolitana de San Salvador.

3.3. Población y muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con la colaboración de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, en la cual actualmente se encuentran activos un total de 1,304 empleados, dentro de los cuales 53 de ellos son del género femenino y 1,251 masculinos, quienes se desempeñan en áreas tanto administrativas como operativas y cuyas edades oscilan de los 21 a 55 años de edad, pertenecientes a distintas zonas del país en su mayoría de la zona central y occidental.

3.4. Tipo de muestreo

Para la recolección de datos se empleó el tipo de muestreo probabilístico, aleatorio simple, ya que la selección de los sujetos se realizó al azar, teniendo todos la misma

probabilidad de participar en dicha investigación. Los sujetos de estudio tenían características muy similares como la escolaridad, nivel económico, zona geográfica de residencia y edad.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos

Entrevista individual. Técnica seleccionada con el fin de recolectar los datos demográficos y contextuales de cada participante, así mismo para explorar acerca la problemática de cada uno de ellos y como ha sido el contexto de interacción de factores psicosociales de cada participante dentro del clima laboral de la organización. La entrevista cuenta con 22 preguntas del tipo abierta, enfocadas a explorar el nivel de influencia de los factores psicosociales, haciendo énfasis en factores como estrés, relaciones interpersonales y el tipo de comunicación.

Guía de observación. Técnica por medio de la cual se ha llevado una recolección clara de datos como presentación física, ambiental y corporal de los empleados participantes de la presente investigación. La guía de observación consta de cuatro categorías la cuales contemplan la observación de la apariencia física, lenguaje empleado, espacio de trabajo y condiciones ambientales en las que el empleado desempeña sus funciones.

3.5.2. Técnicas

Entrevista: Por medio de la entrevista de investigación se pudo recopilar la información y los datos informativos. Permitiendo recoger y analizar datos de utilidad tanto como las actitudes, opiniones, y expresiones de la persona entrevistada. (Ver anexo 1)

Observación directa: A través de ella podemos recoger mucha información sobre aspectos que son difícilmente evaluables con otros métodos. Se utilizó de forma complementaria y nunca como un único instrumento de evaluación, por lo cual contrastó con los otros métodos de evaluación ya sea la entrevista y el cuestionario para la recogida de datos. (Ver anexo 3)

3.5.3. Instrumentos

Cuestionario de factores psicosociales: Se elaboró un cuestionario con una escala tipo Likert que se utilizó para recolectar los datos proporcionados por los trabajadores, está constituida por 19 preguntas las cuales contaban con puntuaciones Likert de frecuencia, para nivel de acuerdo, para nivel de satisfacción, para nivel de evaluación, para nivel de cantidad, para nivel de posibilidad, frecuencia y para nivel de importancia. Dando espacio también a cuatro preguntas en las cuales podrían los trabajadores escribir debido a que tenían la opción de la escala Likert, pero también la opción de agregar tal como una pregunta abierta. Con el fin de evaluar el liderazgo, la motivación, el estrés, la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la empresa. (Ver anexo 2)

3.6. Recursos

Recursos humanos

- Catedrático asesor de trabajo de grado.
- Equipo investigador.
- Gerente de Recursos Humanos.
- 100 colaboradores/as de la empresa G4S Secure Solutions El Salvador S. A de C. V.

Recursos Materiales y financieros

Tabla 1

Recursos materiales y financieros de la investigación

		Cantidad	Precio unitario	Total
	Resmas de papel bond	2	\$5.00	\$10.00
Recursos materiales	Lapiceros	100	\$0.20	\$20.00
	Impresiones	300	\$0.10	\$30.00
	Empastado	5	\$12.00	\$60.00

Recursos financieros	Transporte	6 meses c/u	\$1.50	\$810.00
	Alimentación	6 meses c/u	\$3.00	\$1,620.00
	Internet	6 meses c/u	\$30.00	\$2,700.00
	Servicios profesionales	Por cada integrante	\$500.00 por cada mes.	\$9,000.00
	Subtotal			\$14,525.00
Imprevistos 10% del subtotal				\$1,452.50
Total				\$15,977.50

Nota. El monto total del presupuesto es financiado por los integrantes del equipo investigador.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

- Formación del equipo de investigación.
- Búsqueda de docente tutor.
- Selección del tema de investigación.
- Revisión bibliográfica.
- Búsqueda y contacto de empresa a realizar la investigación.
- Asesoría con el docente tutor.
- Entrega de protocolo de investigación.
- Elaboración de capítulos I y II.
- Elaboración de instrumentos.
- Aplicación de prueba piloto.
- Asesoría con el docente tutor.
- Aplicación de instrumento final.
- Asesoría con el docente tutor.
- Elaboración de capítulos III, IV Y V.

- Asesoría con el docente tutor.
- Presentación y aprobación del informe final.

CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

4.1.1. Entrevista a jefaturas

Figura 01

PREGUNTA	Persona 1	Persona 2	Persona 3	Interpretación
1. ¿Cuánto tiempo tiene de ejercer su profesión?	“Ocho años”	“14 años”	“10 años”	Se podría considerar que los entrevistados, en este caso jefes, poseen un sentido de pertenencia con dicha empresa, logrando estabilidad laboral y profesional.
2. ¿Hay alguna anécdota positiva en el transcurso de su profesión que usted recuerde?	“Cuando nos apoyamos mutuamente o más bien entre todos en el periodo de pandemia en el 2020”	“Sí, cuando nos unimos en jefatura para trabajar entre todos cuando había pandemia, momentos difíciles”	“uno viene a encontrarse con amigos que se convierten en familia, soy de las personas que disfruta de tener el contacto con la gente y tener ese don de tratar con las personas”	Se considera que hay compañerismo y apoyo dentro del área de jefatura, lo cual se puede corroborar con el apoyo que se ha brindado en momentos de dificultades en la empresa.
3. ¿Qué actividades o pasatiempo	“Bueno, aparte que después de trabajar me	“Me gusta ir al gimnasio. Me	“Soy pastor y más que un pasatiempo es	Se considera la respuesta positiva, ya que

realiza fuera del horario laboral?	dedico a mis estudios, así que digamos la universidad”	gusta jugar futbol”	dedicarle tiempo a Dios, también practico ajedrez y todos los deportes, soy deportista nato. Me gusta leer y me gustan los animes”	los entrevistados coinciden en realizar actividades que les resultan productivas para su salud física y mental.
4. ¿Hay algún conocimiento que usted quisiera desarrollar para seguir creciendo como profesional?	“En la Ingeniería Industrial y aprender otro idioma”	“Maestría en criminología”	“El Inglés, no soy tan bueno para el inglés, es una competencia que necesito desarrollar, ya que esto me ha limitado en obtener algunas oportunidades en mi carrera”	Se puede considerar que los resultados obtenidos son positivos dado que las personas entrevistadas poseen un deseo de crecimiento tanto personal como profesional.
5. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo y las actividades que realiza a diario?	“Realmente bastante cansado por la situación que las actividades son como analista de recursos humanos, de logística y jefe de operaciones”	“Muy entretenido. Es una diversidad de situaciones que se presentan en el día a día. Y eso es como que no lo hace muy rutinario. Siempre hay algo, no se aburre. Sí, todo el tiempo son casi trescientas personas que están como mi responsabilidad”	“yo tengo tres funciones principales que realizó a diario, la operatividad, la gestión del talento humano, y el tema organizacional, de ahí se desglosa todo lo demás que atiende en el día”	Se puede considerar que tienen conocimiento sobre sus funciones dentro de la empresa, a pesar de que algunas actividades pueden resultar estresantes.

6. ¿Considera que conoce a la mayor parte de colaboradores que integran su equipo de trabajo?	“Generamos conversaciones. Pero no, el tema de nosotros es porque estamos y no estamos, no pasamos en una constante cercanía, así que no”	“No, un 60, quizá un 60 por ciento”	“Si a todos”	En su mayoría, se tiene conocimiento básico sobre las personas a las cuales lideran, sin embargo, esto no es suficiente para crear un vínculo de confianza y conocimiento de las necesidades que presenta su equipo de trabajo.
7. ¿Existe amistad y compañerismo con sus colaboradores?	“Si existe amistad y compañerismo con colaboradores. Amistad y compañerismo los sé separar. Sí, hay una cosa, compañerismo. Y la otra amistad. Y hay compañerismo y amistad con algunos”	“Sí. Amistad, amistad no, porque son dos cosas bien distintas. El compañerismo si, una cosa ya, amistad de salir o no”	“Yo practico liderazgo solitario, soy amigo de mi jefa de Recursos Humanos, pero no soy íntimo de ella, uno de los factores del liderazgo es que hay que saber establecer un límite, hay un libro que se llama las 48 leyes del poder, donde establece que es mejor contratar a	Se puede considerar que no existen relaciones de amistad y compañerismo entre colaboradores, dado que consideran que la única relación o conexión existente entre sí es el trabajo.

enemigos porque
harán todo lo
posible por hacer
bien su trabajo y
quedar bien con
el jefe en cambio
el amigo por ser
amigo le vale”

8. ¿Cómo podría describir la convivencia o comunicación que se realiza entre colaboradores?	<p>“Me llevo bien con todos, les hablo por qué hemos tratado de hacerlo siempre. Entonces, muchas veces nos toca andar fuera de la oficina todo el día, en toda el área de El Salvador. Pero y así, gracias a Dios. Pues tenemos una buena comunicación con todos los compañeros”</p>	<p>“Yo le podría decir que bien, porque me buscan bastante. Porque, la cadena de mando sería oficial supervisor, supervisor con gerencia. Pero si ellos dieron el primer paso con el supervisor, y no han recibido una respuesta, entonces me buscaban a mí. Y la mayoría se salta ese paso de supervisor porque buscan una respuesta más pronta, inmediata, inmediata de alguien que tiene la respuesta y que le puede decir si o no, si se puede o</p>	<p>“Siempre hay de todo, incluso en las familias, yo puedo estar con mi esposa y no tener comunicación con ella, por lo tanto, en el trabajo no podremos tener comunicación estrecha como quisiéramos, pero hay que fomentarla”</p>	<p>Se puede evidenciar que hay comunicación dentro de la jefatura, más no fuera de ella, ya que no tienen mucho contacto con las otras áreas.</p>
--	---	--	---	---

			algo. Entonces, considero que sí es buena”	
9. ¿Considera que los colaboradores deberían fortalecer las habilidades para relacionarse entre compañeros?	“Sí debería un poco mejorarse”	“Realmente pienso que, así como nos comunicamos está bien”	“Entre ellos es muy buena, siempre hay situaciones, por ejemplo, en operaciones siempre hay dime que te diré, pero se va solventando día con día, incluso siempre he pensado en hacer actividades para que puedan relacionarse más, como convivio”	Desde la perspectiva de los supervisores de personal, se considera que los empleados poseen una buena relación entre ellos, sin embargo, no todos los colaboradores que fueron evaluados coinciden con esta opinión.
10. ¿Qué acciones realiza cuando observa dificultad en la manera de relacionarse o comunicarse entre compañeros?	“Tratamos de hablar lo más amable posible para que no se den dificultades, e igual solo hablamos las cosas frente a frente”	“Hablar lo más condescendiente posible”	“Me gusta que me lo digan de frente a la otra persona, no me gusta que me agarren solo, yo los siento y escucho que tiene que decir uno del otro, pero no a espaldas y así he hecho siempre y me ha dado resultados hasta el momento”	Se puede evidenciar que hay una intención de tener una buena comunicación, sin embargo, para que una comunicación sea efectiva tiene que ser recíproca por parte de ambas personas.

11. ¿En qué medida siente usted que hay apoyo mutuo entre compañeros/as de trabajo?	“Hay apoyo, con respecto al trabajo y las actividades, nos apoyamos mutuamente sea cual sea la situación, como jefe me preocupo por el bienestar de los demás empleados y más de mi compañero de jefatura”	“Hay mucho, todos somos un equipo, acá más que todo estamos unido como jefatura para responder a todos”	“Yo considero que en gran medida a mi gusta llegar por ejemplo a la hora del almuerzo a saludar, pero también a observar qué está pasando y considero que antes había más unidad, pero que de alguna manera sigue existiendo”	Los resultados obtenidos de las jefaturas coinciden en que existe apoyo mutuo entre ellos y también son de la opinión que su personal asignado, también se apoyan entre ellos, por lo tanto, sus respuestas se consideran positivas.
12. ¿Cuál considera que podría ser una buena alternativa para fortalecer el compañerismo?	“Tener más contacto entre los lugares tanto como jefatura con recursos humanos y así”	“Quizá tener contacto con los demás como con los de RH, por ejemplo”	“Siempre ha sido mi sueño llevarlos a un lugar para poder votar el estrés y convivir, escoger unas tres opciones y decidir por una”	Las respuestas coinciden en que se necesita fortalecer la comunicación entre diferentes áreas, esto podría contribuir a que el trabajo sea más productivo y menos estresante para los empleados.
13. ¿Qué actividades considera que se podrían realizar en la empresa,	“Sí podría haber actividades, como muchas veces nos centralizamos la	“Creería que capacitaciones o que haya un momento para intercambiar	“Salir a estas actividades de convivencia”	Lo expresado coincide referente a la falta de convivencia e

para fortalecer la comunicación y el compañerismo entre los colaboradores?	saturación de trabajo. Muchas veces nos lleva a no poder tener aquel tiempo de convivencia a menos de un departamento con otro departamento”	ideas, pero hay demasiado trabajo para distraernos”	interacción entre empleados y jefes dentro de la empresa.	
14. ¿Cuál considera que podría ser la mayor fuente de estrés en el trabajo?	“Muchas veces uno mismo se genera el estrés no es que hay algo concreto que lo genere”	“Muchas veces uno mismo se genera el estrés no es que hay algo concreto que lo genere”	“Existen tres fuentes que me generan más estrés, lo primero son los clientes, tenemos más de 3 mil cabezas asignadas en diferentes clientes y cualquiera de estas cabezas puede cometer un error; la segunda es el sindicato, como la única empresa de seguridad en el país que cumple con todo y no tenemos problemas legales y el sindicato pide cosas que no se	La mayor fuente de estrés para las jefaturas se debe a la carga de trabajo y a las situaciones inesperadas que se presentan en la rutina diaria.

			puede y esto es un estrés para todos; y la tercera es la operatividad y el trabajo diarios que todos los días es diferente”	
15. ¿Con qué frecuencia los empleados suelen trabajar horas extra?	“Es según la necesidad que presenta su puesto de trabajo, no es que se las pongan, por ejemplo, de que venga la jefa o el jefe y les diga que tienen horas extra o algo por el estilo, sino que depende de la demanda”	“Depende, es que lo que sucede es que nosotros ya tenemos programadas horas extra dentro de su rol de trabajo. Normalmente tenemos diferentes tipos de horarios, pero el que más se repite es el de noche”	“yo trabajo a toda hora, llego normalmente a la casa a las 8 y media, y estoy pendiente a las 3 de la mañana, mi equipo tiene la responsabilidad de solventar cualquier situación y sólo si ellos no logran resolver, acuden a mi”	Se considera que la frecuencia en las cuales se trabajan horas extras tiende a ser intermitente, ya que esta se deriva de la posición o sobrecarga laboral.
16. ¿Considera que el realizar horas extra les afecta al momento de realizar sus labores?	“Sí, claro. Siempre sucede en un sentido de pensar qué es lo que vamos a hacer en siguiente retraso que suceda de trabajo”	“No tanto, porque si se hacen horas extra vas sacando el trabajo pendiente y se avanza, pero si se estresa uno”	“No para nada, porque yo amo trabajar y lo que tus amas no te aburren”	Se estima que existe un nivel bajo de afectación en la ejecución de labores pertenecientes al puesto de trabajo.
17. ¿Ha experimentado dificultades para dormir o	“Si siempre estoy pensando, tengo esto pendiente, ¿cómo	“Realmente el gimnasio me ayuda para poder dormir, pero en	“Sueño trabajando, a la par de cama tengo una libreta	Las respuestas obtenidas coinciden en que existe cierta

concentrarse debido a su trabajo? Explique.	alimentaré a mi familia? Entonces, ¿a quién nos afecta todo? ¿Pero es más el trabajo o el estudio? por lo tanto duermo mal”	caso de saturación laboral me cuesta dormir, por lo general puedo dormir”	y cuando tengo un sueño lo anoto, cuando tengo una idea lo anoto, pero no es que me dificulta dormir, depende de las problemáticas que esté pasando en ese momento”	dificultad para conciliar el sueño más no de concentración, lo cual puede generar un desgaste físico y mental de manera gradual.
18. ¿Usted ha experimentado cambios significativos en las actividades que realiza o en las funciones asignadas? ¿Esto le ha afectado?	“Si, es decir, hay algo que hacer porque mire es una cadena de trabajo, cuando se cambian los planes por eso es difícil”	“Cuando me cambian los planes a última hora y debo dedicarme a hacer lo demás y no llevo la secuencia”	“Todos los días, es de aprender a vivir con estas situaciones”	Con respecto a las respuestas obtenidas, se considera que las personas entrevistadas si han experimentado cambios significativos, ya que, expresan tener cambios repentinos en su jornada laboral.
19. ¿Describa las funciones que realiza a diario y comente si logra desarrollarlas todas en el tiempo estipulado?	“Soy analista de recursos humanos, de ahí fui enfocado más al área de operaciones. Si logro sacar el trabajo a tiempo,	“Honestamente no, solo vamos sacando las que urge más, las vamos sacando por orden de importancia”	“Soy gerente de Recursos Humanos y del área de operaciones, si logro desarrollarlas todas, soy como un reloj suizo y	Se puede considerar que existe una organización y priorización de las funciones a realizar en una jornada laboral.

	ordenando las tareas”		yo entiendo que mi reloj suizo no va a entrar en toda mi gente, por eso no me afecta, porque entiendo cuál es mi ritmo y cual es de los demás”	
--	-----------------------	--	--	--

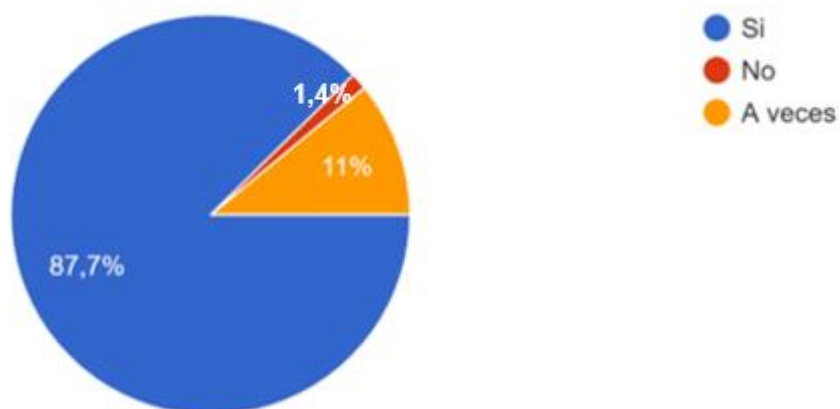
20. ¿Comente alguna situación o experiencia en la que se ha sentido tenso/a por la carga de trabajo?	“Fue en tiempo de pandemia, porque a mí me tocó cubrir a un compañero que era mayor de 60 años. Recuerdo que, entró esa ley donde todas las personas mayores de 60 años y con enfermedades no pueden trabajar. Entonces, a mí me tocó cubrir un compañero”	“El año de la pandemia fue terrible, había demasiada carga para cada uno”	“Todos los días vivo deseando que no falten los guardias en sus posiciones, pero a veces faltan hasta 18 hombres y mi equipo tiene que rebuscarse como cubrir y el que llega, llega a portarse mal”	Referente a las respuestas obtenidas se considera un principal estresor que han vivenciado ha sido en el periodo de pandemia, en el cual la modalidad de trabajo se vio afectada y por ende generó cambios significativos en la carga laboral, así mismo, el experimentar cierta incertidumbre relacionado a las funciones desempeñadas por los colaboradores.
---	--	---	---	--

21. ¿Qué medidas ha tomado para poder relajarse, ante la presión de su trabajo?	“Enfocándome en el estudio o durmiendo un poco, pero más que todo relajándome en la casa un poco estudiando o haciendo ejercicio”	“Hacer ejercicio”	“Nunca lo hagas personal, aunque ames tu trabajo, no lo hagas personal”	Las respuestas obtenidas coinciden en la realización de actividades físicas que disminuyen el nivel de estrés generado por la jornada laboral.
22. ¿Ha observado que sus colaboradores pueden estar pasando por una situación similar al momento de realizar las actividades asignadas?	“Si, entonces se les trata de ver ese punto y para que ellos se sientan bien. Entonces, porque si ellos no están bien, no va a estar bien ahí en el puesto”	“Sí, pero usualmente solo se sigue, y acá tratamos de hacer lo posible para que tengan lo necesario y evitar esas situaciones”	“Todos tenemos estrés, la vida es estrés como tal, claro que ellos también lo experimentan en diferente manera”	Las respuestas obtenidas coinciden en la presencia de estrés generado por las actividades asignadas tanto propias como de colaboradores, por lo cual expresan se tomar ciertas medidas con el fin de disminuir el nivel de estrés.

4.1.2. Cuestionario

Figura 02:

¿Usted se siente parte de G4S?

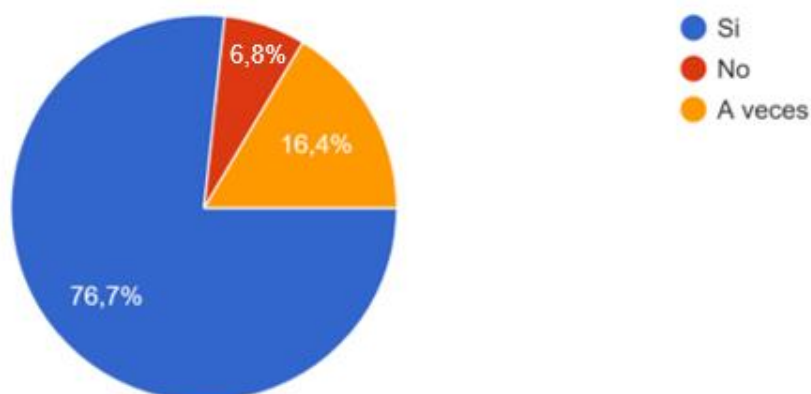


Análisis:

En el presente gráfico, se puede observar que un 87,7% de los trabajadores de la empresa, si se sienten parte de ella, el 11% respondió que a veces se sienten parte de la empresa, mientras que un 1,4% consideró que no se sienten parte de la empresa.

Figura 03:

¿Existe una relación de amistad entre compañeros de trabajo?

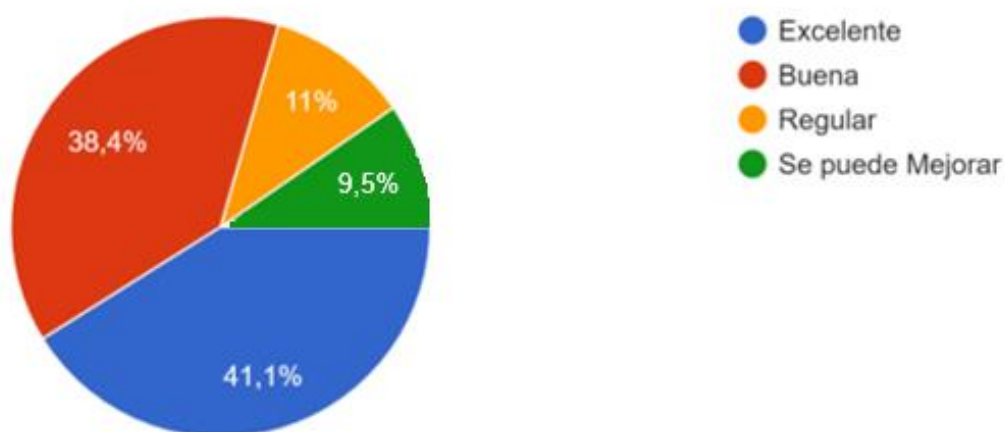


Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que el 76,7% de los empleados respondió que sí hay una relación de amistad entre los compañeros de trabajo, mientras que otro 16,4% respondió que a veces y en cambio un 6,8% de los empleados respondieron que no hay relación de amistad en el trabajo.

Figura 04:

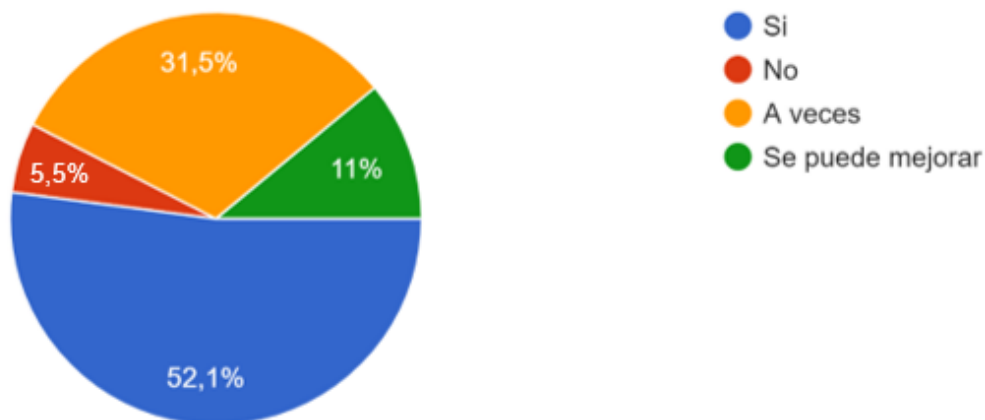
¿Cómo es la convivencia entre compañeros de trabajo?

**Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar que un 41,1%, de los empleados considera que la convivencia entre compañeros de trabajo es excelente, un 38,4% considera que es buena, mientras que un 11% indica que la convivencia es regular, el 9,5% mencionaron que se puede mejorar la convivencia entre compañeros de trabajo.

Figura 05:

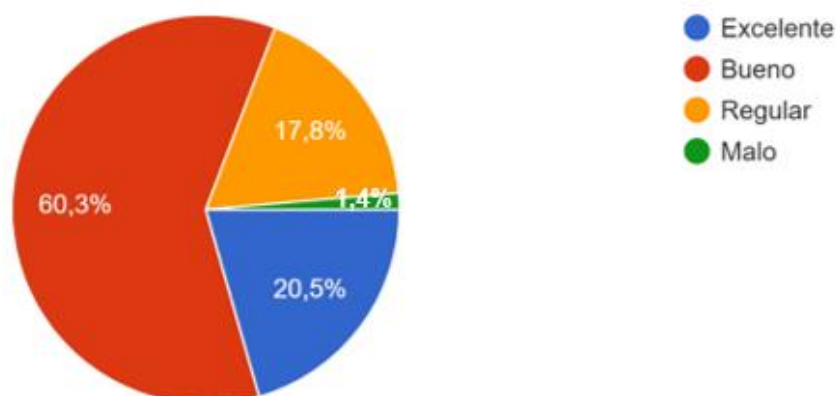
¿Existe confianza entre los ejecutivos (o jefaturas) y sus empleados a tal punto de poder expresar mis opiniones, dudas o sugerencias sin dificultad?

**Análisis:**

Se puede observar en el presente gráfico, que el 52,1% de los empleados opinaron que sí existe confianza entre los ejecutivos y jefaturas, seguido de un 31,5% de empleados que mencionaron que a veces, mientras que un 11% mencionó que se puede mejorar y un 5,5% de los empleados mencionó que no existe confianza entre los ejecutivos o jefaturas.

Figura 06:

¿Cómo considera que es el tipo de comunicación que hay dentro de la empresa?

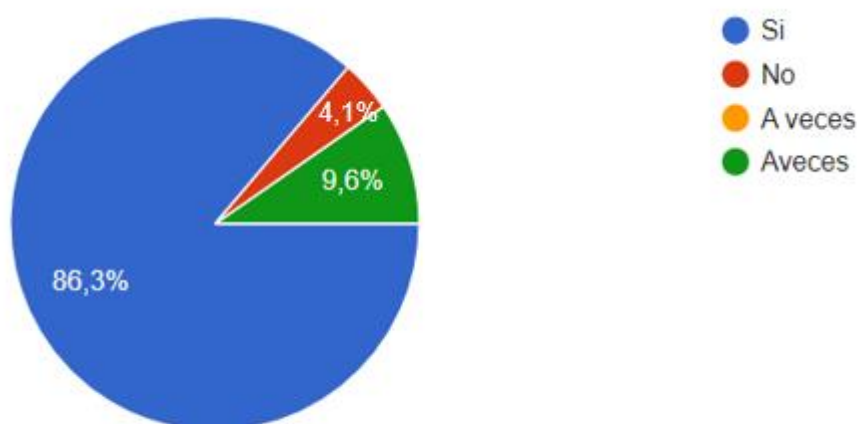


Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que un 60,3% de los encuestados considera que el tipo de comunicación que hay dentro de la empresa es buena, el 20,5% considera que es excelente, un 17,8% los encuestados respondió que la comunicación es regular, mientras que un 1,4% respondió que la comunicación dentro de la empresa es mala.

Figura 07:

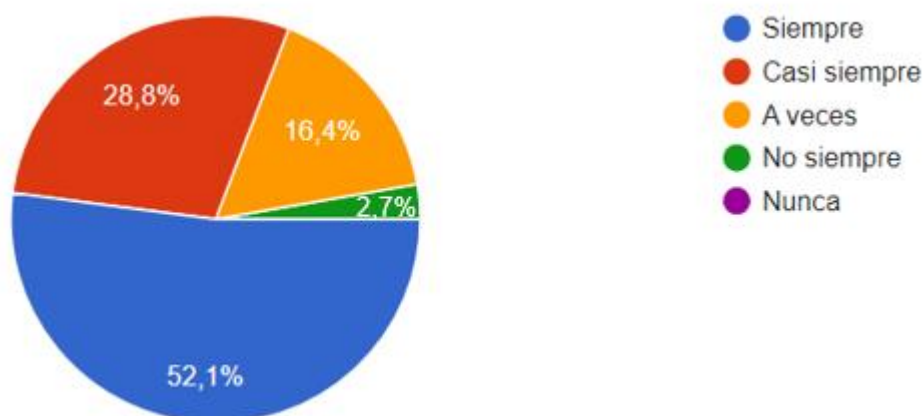
¿La empresa le proporciona herramientas y medios de comunicación adecuados para que los empleados y jefaturas puedan mantenerse en contacto?

**Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar que un 86.3% de los encuestados considera que si se les proporciona herramientas y medios de comunicación adecuados para que los empleados y jefaturas puedan mantenerse en contacto, mientras que un 9.6% considera que se les proporciona a veces y 4.1% considera que no se les brindan estas herramientas.

Figura 08:

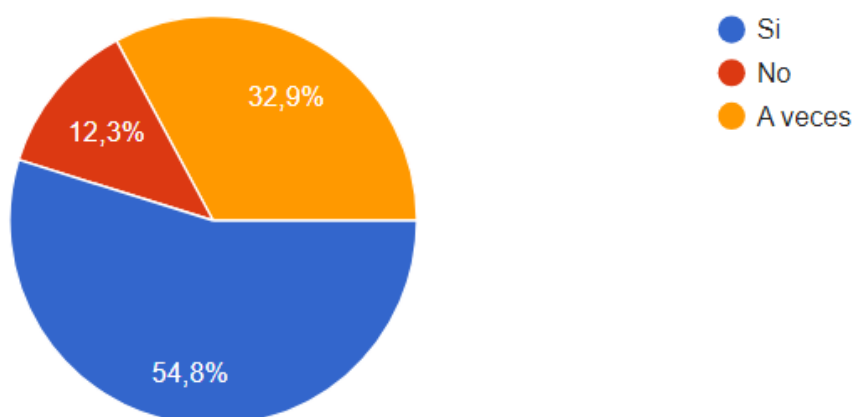
¿Las indicaciones que recibe son lo suficientemente claras y comprensibles?

**Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar que un 52.1% considera que las indicaciones que recibe son lo suficientemente claras y comprensibles, mientras que 28.8% considera que casi siempre es de esta manera, un 16.4% considera que a veces y un 2.7% considera que no siempre son estas indicaciones claras y comprensibles.

Figura 09:

¿Recibe comentarios de sus compañeros que le ayuden a mejorar su trabajo?

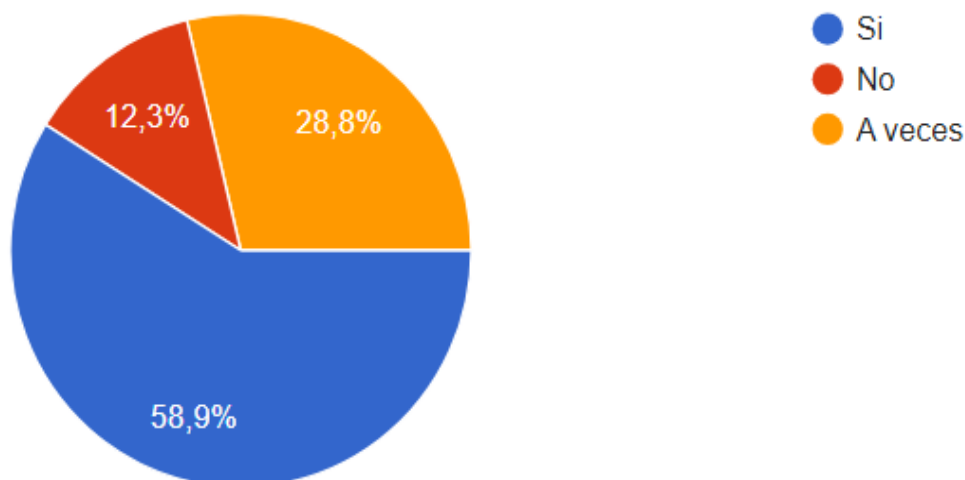


Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que un 54.8% de los participantes, respondió que sí recibe comentarios de parte de sus compañeros que le ayudan a mejorar su trabajo, mientras que un 32.9% respondió que a esto es veces y un 12.3% opina que no reciben esos comentarios de parte de sus compañeros.

Figura 10:

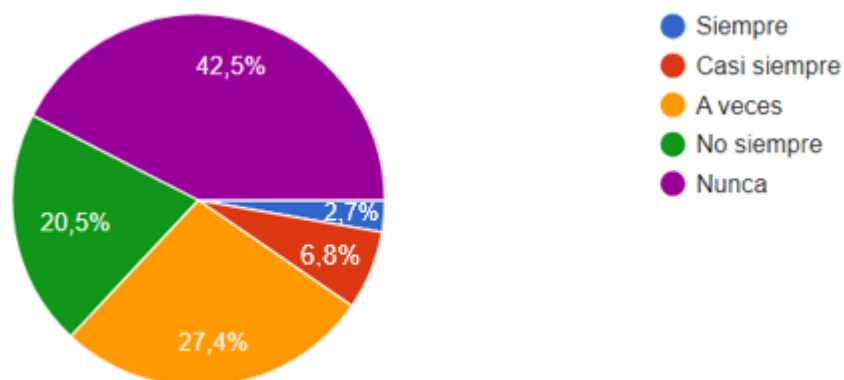
¿Recibe comentarios por parte de su jefe que le ayuden a mejorar su trabajo?

**Análisis:**

En el presente gráfico se observa que el 58.9% de los encuestados considera que si recibe comentarios por parte de su jefe que le ayuda a mejorar en su trabajo, mientras un 28.8% considera que a veces y un 12.3% opina que no recibe estos comentarios de parte de su jefe.

Figura 11:

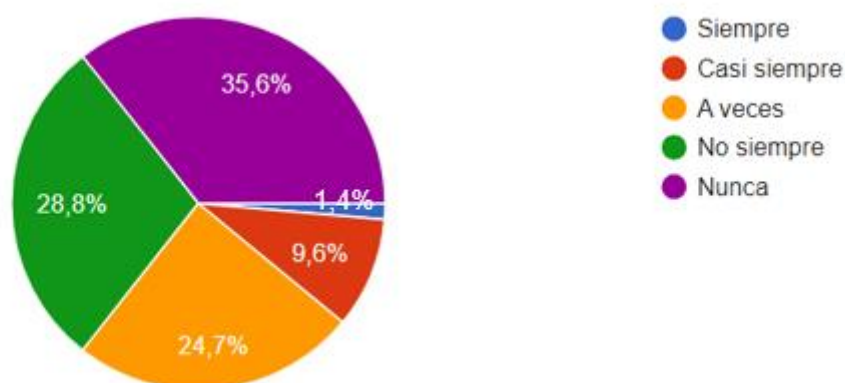
¿Me siento presionado en el trabajo por parte de mi equipo?

**Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar que un 42.5% de los participantes, considera que nunca se siente presionado por parte de su equipo, mientras que un 27.4% considera que a veces, el 20.5% considera que no siempre, el 6.8% opina que casi siempre y el 2.7% describe que siempre se sienten presionados por parte de su equipo.

Figura 12:

¿Me siento presionado en el trabajo por parte de mis superiores/jefes?

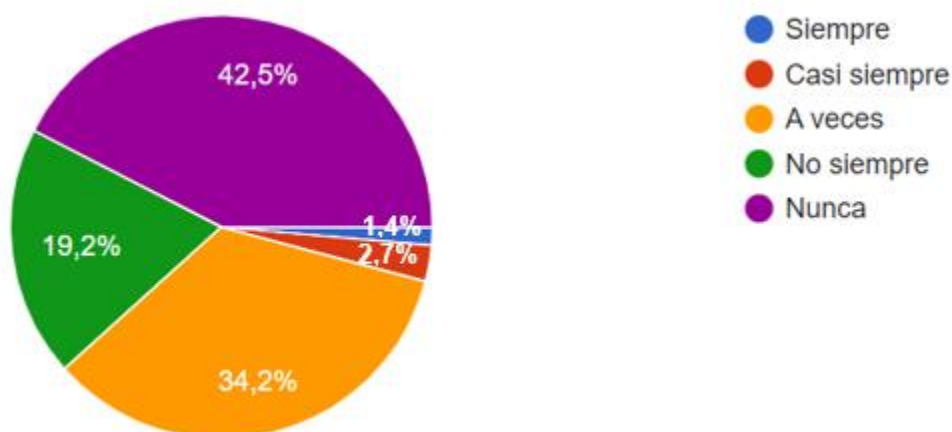


Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que el 35.6% nunca se siente presionado por sus superiores/jefes, el 28.8% considera que no siempre, mientras que 24.7% opina que a veces, el 9.6% casi siempre y un 1.4% respondió que siempre se sienten presionados por sus jefes o superiores.

Figura 13:

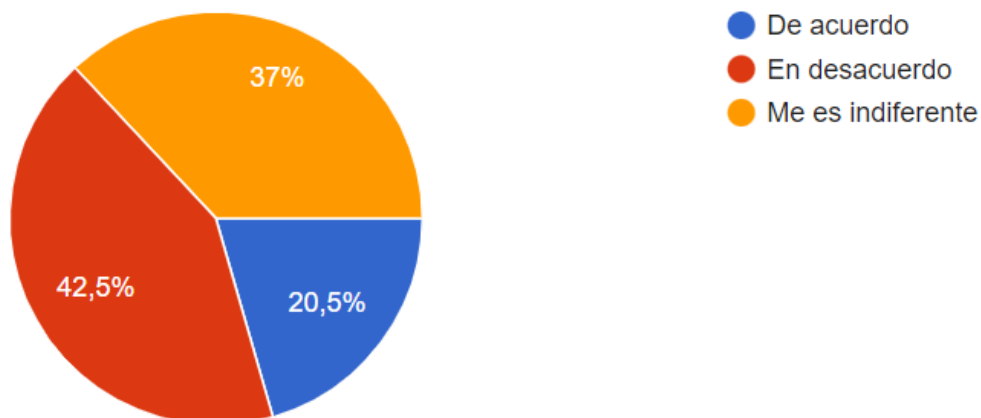
¿La forma en que los superiores (o jefe) me pide realizar mi trabajo, me hace sentir presionado?

**Análisis:**

En el presente gráfico se observa que un 42,5% considera que nunca se ha sentido presionado por la forma en que los superiores les indican realizar su trabajo, un 34,2% considera que a veces se sienten presionados, mientras que un 19,2% considera que no siempre, un 2,7% considera que casi siempre y el 1,4% respondió que siempre.

Figura 14:

¿Considero que las funciones que realizo en mi trabajo me generan estrés?

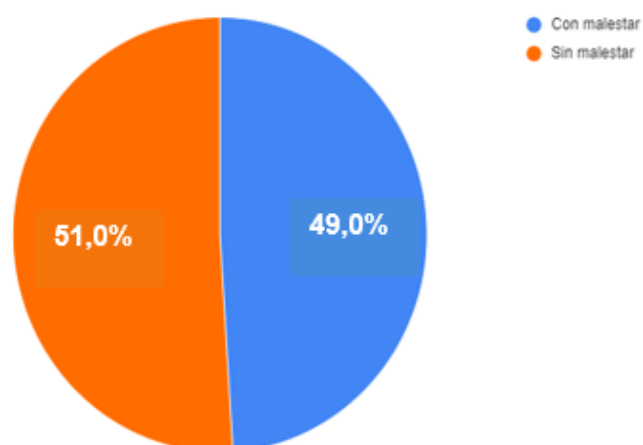


Análisis:

En el presente gráfico se observa que un 42,5% de los encuestados consideran que las funciones que realizan no les generan estrés, mientras que un 37% considera que les es indiferente y un 20,5% opina que las funciones que realizan si les generan estrés.

Figura 15:

¿Cuáles podrían ser las actividades que realiza en su trabajo que le generan estrés y que tipo de malestar le causa?

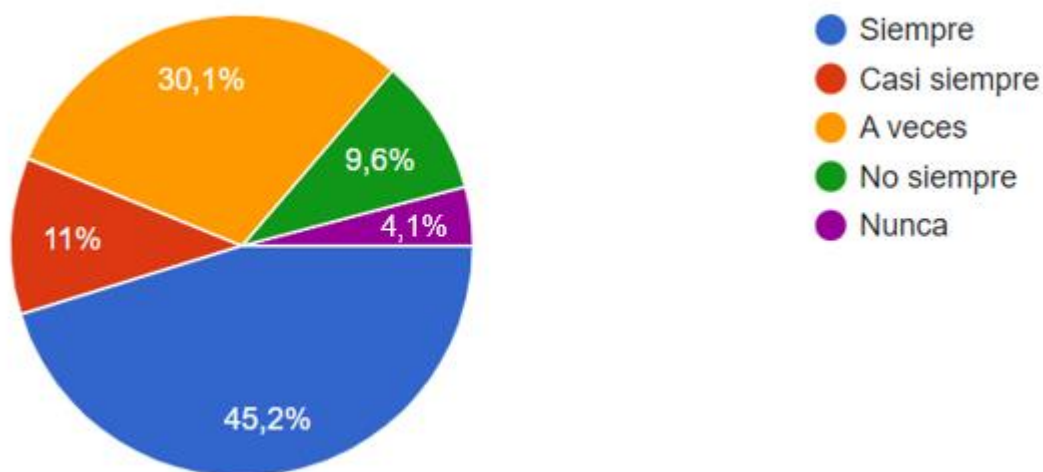


Análisis:

En el presente gráfico se observa que un 49% expresó sentirse estresado y con malestares como dolor de cabeza y tensión muscular derivado de las actividades que realiza, mientras que un 51% expresó no percibir malestar alguno hasta el momento.

Figura 16:

¿Considero que las jefaturas y los líderes de la empresa están comprometidos con el bienestar de los empleados y les ofrecen una guía adecuada?

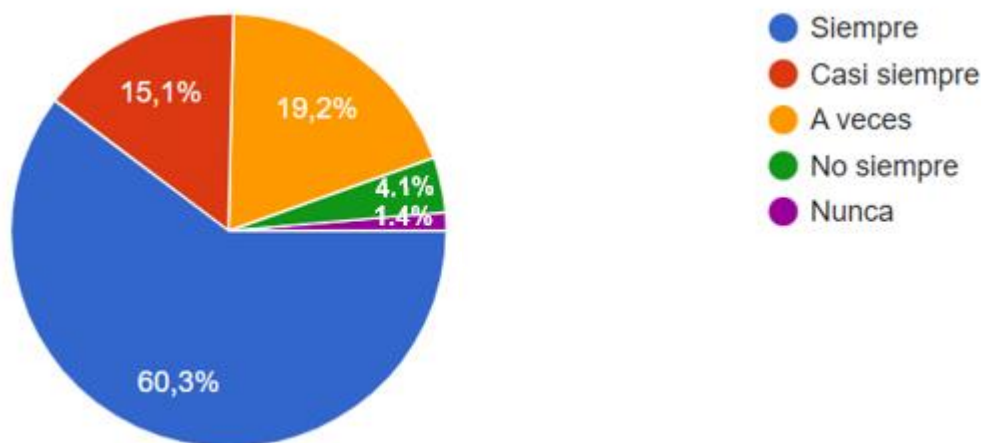


Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que el 45,2% considera que las jefaturas y los líderes de la empresa si están comprometidos con el bienestar de los empleados y les ofrecen una guía adecuada, un 30,1% considera que a veces es de dicha manera, un 11% considera que casi siempre es así, mientras que un 9,6% considera que no siempre y un 4,1% opino que nunca.

Figura 17:

¿Se siente motivado/a para realizar su trabajo de la mejor manera posible?



Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que un 60,3% considera que siempre se sienten motivados para realizar su trabajo de la mejor manera, un 19,2% respondió que a veces se sienten motivados, mientras que un 15,1% casi siempre, un 4,1% considera que no siempre y un 1,4% opina que nunca.

4.2. Interpretación de resultados.

4.2.1. Interpretación de la entrevista.

A través de la técnica de la entrevista, se logró obtener un entendimiento más profundo de los diversos factores psicosociales que se buscan evaluar. Las respuestas brindadas por los entrevistados reflejan su capacidad para identificar tanto situaciones adversas como favorables. Esta habilidad de reconocimiento los vuelve más conscientes de su trabajo, tareas y de las necesidades dentro de la institución.

En este sentido, las entrevistas se llevaron a cabo de manera auténtica y genuina, permitiendo la recopilación de datos esenciales sobre la dinámica de comunicación en la empresa. En línea con lo mencionado, la atención se centra en el aspecto de la comunicación y sus diversas manifestaciones dentro de la institución. En concreto, los resultados destacan la

existencia de una comunicación de naturaleza descendente, que fluye desde los niveles superiores hasta los colaboradores, pasando por los supervisores.

Además, se hace evidente la presencia de comunicación horizontal, que involucra interacciones entre jefes, supervisores y colaboradores. Sin embargo, los datos disponibles sobre la comunicación ascendente son limitados. Este tipo de comunicación, que debería fluir desde los colaboradores hasta los jefes, a través de los supervisores, parece ser escaso. Se observa que, con frecuencia, los colaboradores optan por omitir la comunicación con sus supervisores y se dirigen directamente a la jefatura.

Cuestionario

La investigación realizada en la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, realizada tanto a los trabajadores como a los administrativos y operativos de la empresa, arrojó datos e información de suma importancia para la problemática a tratar, por medio de los instrumentos como la entrevista, la observación directa a los puestos de trabajo, además, de los instrumentos aplicados, los cuales consisten en un cuestionario mixto para los colaboradores y una entrevista dirigida a las jefaturas, se evidenció que hay una comunicación inadecuada dentro de la empresa.

Con base a los resultados obtenidos durante la aplicación de un cuestionario, que evalúa factores psicosociales como relaciones interpersonales, comunicación, estrés, liderazgo, sentido de pertenencia a una empresa, y motivación, aplicado a los trabajadores de G4S, Secure Solution El Salvador, S.A De C. V, se pudo conocer lo siguiente:

En cuanto a la evaluación del sentido de pertenencia a la organización, se obtuvo que un 87.7% de los participantes, se considera parte de G4S, lo que representa un aspecto positivo para dicha empresa, ya que mientras más identificado se encuentra un trabajador con la organización, más aumenta su fidelidad y adhesión con los objetivos de la empresa, siendo está beneficiada con el personal más comprometido con sus labores y con deseos de mayor desempeño y rendimiento laboral. Solo un 11% considera que a veces se siente perteneciente

a G4S, mientras que una minoría del 1.4% no se identifica con la empresa, siendo estos últimos las respuestas menos positivas sobre las cuales se podría mejorar como empresa.

Según Espinoza S. (21) en el año 2009, las relaciones interpersonales vendrían a ser el intercambio de sentimientos o emociones sumado al conocimiento para poder sobreponerse a situaciones difíciles o de conflicto, por tanto, se debe buscar el bien en la organización. Esto nos indica que el trabajo, en muchas ocasiones es como si fuera el segundo hogar para los trabajadores. Ya que es ahí donde transcurren gran parte de su día, sus compañeros y superiores se vuelven como una especie de segunda familia para ellos. Por esta razón, una relación positiva o negativa tiene gran influencia en los comportamientos, así como en la satisfacción laboral. Durante la evaluación de las preguntas referentes a las relaciones interpersonales que se establecen en dicha empresa, el 76.6% de las personas evaluadas considera que entre compañeros de trabajo existe una amistad, Sin embargo, es un reto para la empresa lograr que el 16.4% que respondió a veces, y el 6.8% que considera que no hay una amistad entre compañeros de trabajo, puedan sentirse parte del grupo.

Sobre la convivencia que existe entre compañeros de trabajo, el 41.1% de los trabajadores respondieron que es excelente, mientras que el 38.4% considera que es buena y una minoría del 9.6% la describe como negativa y opinan que se puede mejorar aumentando la sinceridad y la confianza entre compañeros, promoviendo actividades y charlas que ayuden a fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo para disminuir el egoísmo y la envidia que se manifiesta entre algunos integrantes del grupo de trabajo.

Al investigar si existe confianza entre los ejecutivos (o jefaturas) y sus empleados a tal punto de poder expresar las opiniones, dudas o sugerencias sin dificultad, el 52.1% de los empleados opinaron que sí existe confianza entre los ejecutivos y jefaturas, siendo el 47.9% quienes consideran menos positivo este apartado, dividiendo sus respuestas en un 31.5% de empleados que mencionaron que a veces, mientras que el 11% mencionó que se puede mejorar

y un 5.5% de los empleados considera que no existe confianza entre los ejecutivos o jefaturas. Convirtiéndose de esta manera en un punto a fortalecer dentro de G4S.

Según una investigación realizada por Center For Creative Leadership (2018) la confianza en un equipo de trabajo es esencial para tener un buen rendimiento laboral. Sus estudios indican que en los entornos donde el nivel de confianza es elevado, las personas están al pie del cañón y trabajan de forma óptima. Se enorgullecen de formar parte del equipo y están motivadas para producir resultados. Se sienten seguras de sí mismas y de los demás, saben lo que se espera de ellas y lo que pueden esperar a cambio, no se reprimen y piensan de forma creativa y también están dispuestas a asumir riesgos calculados. Saben que sus compañeros no son rivales, sino aliados con los que avanzar. Crean e innovan a sabiendas de que, si cometen un error, sus compañeros de equipo acudirán en su ayuda y todos podrán utilizar ese error para aprender y desarrollarse. Comparten libremente la información, colaboran y utilizan las habilidades y conocimientos de unos y otros de manera productiva

Referente a los datos obtenidos en relación a la comunicación dentro de la empresa cabe resaltar que un 60,3% de los colaboradores considera que el tipo de comunicación que hay dentro de la empresa es buena, un 20,5% considera que es excelente, un 17,8% de los encuestados respondió que la comunicación es regular, lo que indica que la comunicación existente es adecuada y cumple en gran medida las necesidades de interacción e intercambio de información necesaria dentro de la empresa, por otro lado un 1,4% respondió que la comunicación dentro de la empresa es mala (inadecuada), siendo este último una pauta de mejora dentro del flujo y calidad de información interna.

Anudado a lo anterior un 86.3% de los encuestados considera que se les proporciona herramientas y medios de comunicación adecuados para que puedan mantenerse en contacto con sus compañeros y jefes, esto estimula la formulación de estrategias, y promueve un espacio de liderazgo adecuado en el cual fluye información esencial, lo cual no solo beneficia en gran

manera a la empresa, sino que, aumenta la compatibilidad de los objetivos de la empresa con el de sus colaboradores.

Por consiguiente, un 9.6% considera que dichas herramientas a veces les son proporcionadas, y 4.1% considera que no se les brindan estas herramientas, por lo cual, los porcentajes anteriormente señalados marcan un punto a mejorar, dado que la comunicación es el puente que conecta a los colaboradores dentro de la organización y la competencia que facilita todos los procesos interpersonales necesarios para alcanzar las metas establecidas.

En relación a las indicaciones que reciben los colaboradores de la empresa, un 52.1% considera que son lo suficientemente claras y comprensibles, mientras que un 28.8% considera que casi siempre es de esta manera, en contraste, un 16.4% de los colaboradores considera que a veces y un 2.7% considera que no siempre son estas indicaciones claras y comprensibles, referente a las últimas respuestas menos positivas, marcan una pauta de mejora dentro de la comunicación interna, debido a que puede convertirse en un estresor para los empleados, al no tener claras las indicaciones que se reciben.

En relación a la comunicación interna e informal dentro de la empresa se considera que, 54.8% de los colaboradores respondió que sí recibe comentarios de parte de sus compañeros que le ayudan a mejorar su trabajo, lo cual indica un nivel bajo de conjeturas y juicios a nivel personal y entre sí, por lo que se denota la presencia de una comunicación interna horizontal, un incremento y posible motivación fomentada por los mismos colaboradores con respecto a su desempeño e interacción, mientras que un 32.9% respondió que a esto es veces y un 12.3% opina que no reciben esos comentarios de parte de sus compañeros, los resultados con menor respuesta, marcan la pauta de una posible falta de armonía entre algunos colaboradores.

Referente a los comentarios realizados por los jefes a sus colaboradores con respecto a su desempeño laboral, el 58.9% de los colaboradores considera que si recibe comentarios, lo cual nos marca la existencia de una comunicación descendente dentro de la empresa, lo cual

promueve interacción con supervisores y jefes facilita y fortalece el trabajo en equipo y un entendimiento mutuo de los objetivos o metas trazados; a pesar del resultado anterior, un 28.8% considera que a veces y un 12.3% opina que no recibe estos comentarios de parte de su jefe, lo cual marca una brecha que puede promover malos entendidos, poca colaboración y un trabajo en equipo pobre, de igual manera, de igual forma denota cierta ausencia de la comunicación ascendente dentro de la interacción existente.

El estrés se puede generar también a partir de una mala comunicación, afectando así su salud mental y su bienestar en general. Así como también su desempeño en el trabajo, Selye (1956, 1980) definió el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo, al que llamó estresor.

Con respecto al estrés, Selye (1956, 1980) también introdujo el concepto de "síndrome de adaptación general", que se define como la suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo consecutivas a la exposición continuada a una reacción sistémica de estrés, es decir al organismo expuesto continuamente hacia una fuente de estrés.

Seguido en este síndrome se pueden observar tres etapas, una es la reacción de alarma en la que tras un tiempo de inhibición se produce una respuesta de gran intensidad que selecciona la corteza suprarrenal y en la que predomina un estado catabólico general, la segunda es la fase de resistencia en la que hay un predominio de los procesos anabólicos y la última fase de agotamiento que es en la cual se produce con mayor intensidad los fenómenos iniciales de la reacción de la alarma y finalmente, la muerte que aparece por el agotamiento total de las defensas.

A lo anteriormente dicho, se les preguntó a los trabajadores, si se sentían presionados en el trabajo por parte de su equipo, a lo cual el 42,5% la cantidad, respondió que nunca, seguido de un 27,4% que dijo que a veces, un 6,8% respondió que casi siempre y un 2,7%

respondió que siempre. Es importante valorar que, aunque sea el 9,5% de los trabajadores que afirman sentirse presionados y en este constante estrés, representa como tal, la presencia de este en algunos de los trabajadores y en el clima laboral.

En base siempre a la teoría de Selye, se les preguntó si se sentían presionados en el trabajo por parte de sus superiores o jefes lo cual un 35,6% de los empleados respondió que nunca seguido de un 28,8% que respondieron que no siempre, un 24,7% que respondió que se sentían presionados a veces un 9,6% que expresaron que se sentían presionados casi siempre y 1,4% que expresó que siempre.

Haciendo énfasis en lo que consiste el estrés y las dificultades de que los trabajadores se encuentren expuestos a este durante su jornada laboral, se relaciona con la pregunta que se les realizó, referente a la forma en que los superiores o jefes les piden realizar su trabajo les hacen sentir presionados, un 42,5% respondió que nunca, seguido de un 34,2% dijo que a veces, en cambio un 19,2% respondió que no siempre y un 2,7% expresó que casi siempre finalizando con un 1,4% que mencionó que siempre.

Como se puede observar, hay presencia de estrés en diferente intensidad, por lo cual también se consideró importante el preguntar si considera que las funciones que realizan en su trabajo les generan estrés, a lo cual un 42,5% respondió que estaba en desacuerdo, sin embargo, un 37% respondieron que les es indiferente, mientras que un 20,5% expresaron estar de acuerdo.

Por ello se consideró la pregunta: “¿Cuáles podrían ser las actividades que realiza en su trabajo que le generan estrés y que tipo de malestar le causa?” era necesaria, para poder conocer cuáles son las actividades que realizan que desencadenan el estrés.

La mayoría respondió que no tenían comentarios al respecto, otros afirmaron que ninguna función, ya que les gusta el trabajo, mientras que hubieron algunas opiniones como por ejemplo, que la falta de información al momento de cubrir posiciones generaba estrés, o

cuando los lineamientos que da el cliente a la jefatura no son claros, además de mencionar la mala comunicación que existe entre los compañeros de trabajo y los demás definieron como fuente de malestar, la acumulación de trabajo y comentaron también la sobrecarga laboral y su incidencia en la salud, ya que se hizo mención de la somatización del estrés como por ejemplo dolores de cabeza, malestar y agotamiento e insolación.

Con lo anteriormente mencionado, se ve la relación entre las inadecuadas formas de comunicación entre compañeros y jefes o superiores que generan estrés, además, una fuente de estrés es que no se brinden las indicaciones de la manera adecuada.

Con respecto a la pregunta sobre aspectos que mejorarían la comunicación dentro de la empresa, los colaboradores coincidieron en su mayoría, que la mejor forma de comunicación dentro de la empresa es mediante el trabajo en equipo, reuniones periódicas, promover espacios de comunicación colaborador-jefe, mensajes claros y específicos, actividades de convivencia y promoción de valores y del reglamento interno.

Referente a la interrogante acerca de las actividades que realizan los colaboradores en su trabajo y que les generan estrés, una minoría expresó que estas tareas no les generan estrés o malestar alguno, mientras que la mayoría manifestó que la falta de comunicación, información, trato con personas conflictivas, poca movilidad, descanso y la saturación de trabajo, son actividades que desempeñan con las que se ven expuestos en sus labores y que les generan estrés y malestares como dolor de cabeza, agotamiento, dolor de espalda y acidez estomacal.

Con base a los aspectos que se pueden mejorar dentro de la empresa, los colaboradores coincidieron en que se puede mejorar: más igualdad, aumentos salariales, mejores capacitaciones, mejores espacios de trabajo y descanso, comunicación, mejor convivencia, incentivos y mejor trabajo en equipo.

Guía de observación

Apariencia Física

Los colaboradores pertenecientes al área administrativa si bien no portaban un uniforme como tal, su vestimenta era limpia y ordenada, cada empleado portaba un carné por el cual se identificaba su área y cargo asignado dentro de la empresa, su rostro siempre se observó limpio, mientras que su cabello lucía ordenado.

Operativos: la mayor parte de los operativos seleccionados para la investigación, se observaron portando sus debidos uniformes y calzado limpio y ordenado, un rostro aseado y cabello ordenado, cada uno de ellos con un carné el cual le identificaba adecuadamente.

Lenguaje

Administrativos: se pudo observar que no presentaban dificultad para expresarse, realizaban lenguaje gestual y corporal, de acorde con la expresión verbal y no se observó incomodidad alguna.

Operativos: Algunas personas de la muestra seleccionada, no presentaron dificultad alguna para expresarse, pero algunas personas se observaron menos expresivas y un poco incómodas, la mayoría realizó expresiones gestuales y corporales de acorde con sus expresiones verbales.

Espacio De Trabajo

Administrativos: no se pudo observar espacio adecuado para reposar, ya que el espacio es reducido y compartido entre varios compañeros, se cuenta con servicio sanitario y se pudo notar el espacio limpio, sin embargo, no es completamente adecuado el lugar que se utiliza para comer y para guardar objetos personales.

Operativos: Se pudo observar espacios de trabajo diferentes para los trabajadores, algunos contaban con un espacio adecuado para reposar en su descanso, mientras que otros no tenían un espacio asignado ya que su puesto de trabajo requería estar de pie y realizando rondas

al aire libre, sin embargo, todos contaban con acceso a servicio sanitario y espacio para depositar sus pertenencias, así como un lugar para poder comer.

Condiciones Ambientales

Administrativos: se puede observar que los espacios cuentan con una ventilación adecuada, al igual que la iluminación, pero se necesita mejorar algunos aspectos como el estado de funcionamiento con el que cuentan las herramientas y maquinaria, aumentar las señalizaciones necesarias dentro de las instalaciones, como las vías de evasión en casos de emergencia.

Operativos: se pudo observar que en su mayoría los trabajadores que participaron en la investigación cuentan con iluminación y ventilación adecuada, no todos cuentan con sus armas y herramientas en excelente estado, pero son funcionales. En los lugares asignados hay señalizaciones y vías de evacuación necesarias para los casos de emergencia.

Diagnóstico

Se logró evidenciar que los trabajadores de Securete Solution El Salvador (G4S) si experimentan estrés, el cual se manifiesta en diversos síntomas como lo que son dolor de cabeza, agotamiento físico y mental, dolor de espalda y acidez estomacal, que varían dependiendo de las estrategias de afrontamiento que implementa cada persona, sin embargo, estas no son óptimas para todos los empleados y algunos suelen tener resultados poco efectivos.

Durante la investigación, se identificó que la mayor fuente de estrés es debido a las variables inesperadas como cubrir turnos por incapacidad de los compañeros, relevos tardíos y asignaciones no planificadas al igual que la carga laboral, poca movilidad y actividades que requieren de sumo compromiso y desempeño (la protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos tanto privados como públicos) tanto para las áreas administrativas como operativas. Por lo tanto, es importante que se promuevan técnicas de manejo del estrés, ya que es un factor psicosocial que está presente en cualquier ámbito de la vida y el aprender a

sobrellevar las diversas fuentes de estrés presentes en la jornada laboral, beneficiará a nivel físico y mental a los trabajadores.

La comunicación dentro de la empresa presenta un patrón mayoritariamente horizontal y descendente entre supervisores y jefaturas hacia los empleados, es decir, que por su propia naturaleza tiene un carácter eminentemente verticalista dado que baja en forma de órdenes hacia quienes se ejerce la autoridad. Este enfoque se traduce en interacciones entre colegas y directivos hacia los empleados. Sin embargo, es notable la escasa comunicación ascendente, donde los colaboradores rara vez se expresan hacia sus superiores. Esta limitación dificulta la rápida resolución de dudas o indicaciones, generando instrucciones que carecen de claridad y concisión.

Por lo tanto, también es fundamental abordar otros factores psicosociales que ayudarán a mejorar la dinámica laboral. Entre estos tenemos las relaciones interpersonales, que juegan un papel crucial en la vida de los seres humanos, ya que somos seres sociales desde nuestro nacimiento. Debido a esto los trabajadores de G4S, necesitan mejorar la convivencia y confianza entre compañeros de trabajo y con los jefes o supervisores, fomentando de esta manera un ambiente laboral más positivo, y por ende productivo (eficiente).

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Del diagnóstico realizado, se concluye que los factores psicosociales como el estrés, la comunicación y las relaciones interpersonales influyen en menor medida en el clima laboral de la empresa G4S. Por ende, se identifica la necesidad de fortalecer y mejorar el manejo del estrés, así como de potenciar la comunicación y las relaciones interpersonales, con el propósito de elevar el clima laboral y promover el bienestar general de los trabajadores.
- Se identificó que la comunicación se manifiesta tanto en forma horizontal como descendente. Por lo tanto, gran parte de la población considera que la comunicación entre colaboradores y superiores es limitada, esto dificulta el establecimiento de una comunicación fluida, ocasionando que las instrucciones no sean completamente comprensibles. Esta falta de claridad obstaculiza la pronta resolución de dudas y podría tener un impacto negativo en la eficiencia operativa en general.
- Con los resultados obtenidos se determina que existe una necesidad evidente de mejorar la confianza y la convivencia en el entorno laboral, dado que las relaciones interpersonales actuales en la empresa no son óptimas, por lo tanto, es fundamental abordar esta situación mediante diversas herramientas que proveerá la implementación de un programa psicolaboral.
- Se evidenció que hay presencia de estrés en los trabajadores, el cual se manifiesta en diversos síntomas y varía según las estrategias de afrontamiento que posee cada uno de ellos. Sin embargo, no todos están conscientes de las manifestaciones físicas y psicológicas derivadas del estrés.

Recomendaciones

- Crear e implementar un programa de capacitación psicolaboral que contenga técnicas de intervención para el manejo y afrontamiento del estrés, mejora de la comunicación y las relaciones interpersonales, el cual sea de utilidad para la vida laboral y personal, promoviendo así un clima organizacional adecuado.
- Con el fin de mejorar la comunicación interna en la organización, se recomienda realizar las sesiones de capacitación dirigidas a fortalecer la comunicación dentro de G4S. Además, de establecer una comunicación accesible entre colaboradores, supervisores y jefaturas, promoviendo la retroalimentación constante y la adopción de herramientas que promuevan y faciliten la resolución rápida de dudas, mejorando la comprensión de las instrucciones y fortaleciendo la eficiencia operativa.
- Dicho programa debe incluir sesiones de capacitación que fortalezcan las relaciones interpersonales abordando elementos como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos, la empatía y la construcción de relaciones interpersonales sólidas.
- Desarrollar por medio de un programa de capacitación psicolaboral dirigido a los trabajadores de G4S, sesiones diseñadas para el aprendizaje de estrategias y herramientas que les permita reconocer y afrontar el estrés de manera efectiva.

VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



**INFORME DE TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**"PROGRAMA PSICOLABORAL PARA PROMOVER TÉCNICAS DE
AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL, FORTALECER LA
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES."**

PRESENTADO POR:

Montoya Mancía, Victoria Del Carmen	MM15114
Nerio Asencio, Kenya Carolina	NA15011
Solano Escobar, Yancy Gabriela	SE15008

DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO: BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR FABIO CASTILLO, SAN SALVADOR, EL
SALVADOR, CENTROAMERICA, SEPTIEMBRE DEL 2023.**

Índice

Justificación	90
Objetivos	91
Políticas y normas	92
Recomendaciones	93
EL ESTRÉS (1).....	94
EL ESTRÉS (2).....	99
LA COMUNICACIÓN (1)	103
LA COMUNICACIÓN (2)	107
RELACIONES INTERPERSONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	118
LAS EMOCIONES Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	123
LA EMPATÍA	128
EL AUTOCUIDADO (2)	133

Justificación

Se consideró importante la elaboración del programa psicolaboral para la empresa G4S Secure Solutions El Salvador, por varias razones importantes, ya que, al ser una empresa de seguridad, están siempre expuestos a diferentes situaciones que pueden afectar en el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores. A pesar de que no se encontró mayores dificultades como se esperaba, si se encontraron ciertos malestares en los factores psicosociales evaluados, los cuales son la comunicación, relaciones interpersonales y estrés.

Por lo que con el plan psicolaboral se pretende ayudar a los empleados a comprender y gestionar mejor sus formas de comunicación, reducir el estrés, mejorar su concentración y por ende, su productividad en el trabajo.

Además, tiene sus beneficios al ser aplicado ya que, al abordar los problemas psicológicos relacionados con el trabajo, se puede reducir el ausentismo lo que beneficia a la empresa directamente, impulsando también, una mejora en la satisfacción del empleado ya que pueden aumentar la satisfacción al crear un entorno de trabajo más saludable y apoyar su bienestar emocional. Por ende, al tratar dichos elementos se espera que se mejore la confianza y la interacción entre los compañeros de trabajo.

Al enseñarles las herramientas adecuadas para la prevención de conflictos en el lugar de trabajo y así reducir el riesgo de demandas legales relacionadas con dichos conflictos y se ayuda el bienestar tanto psicológico, emocional y laboral en cada uno de los trabajadores.

De igual manera, cabe destacar que mejora la imagen de la empresa ya que muestra preocupación por el bienestar de sus empleados lo cual es una inversión valiosa para las empresas ya que se aumenta la productividad y se previenen los problemas relacionados con la Salud Mental en el lugar de trabajo.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un programa psicolaboral en el cual se genere un espacio ameno, se aborden a nivel grupal, las diferentes dificultades que presentan los participantes, fortaleciendo áreas como asertividad, resolución de conflictos, estrés, autocuidado y empatía, por medio de técnicas de intervención pertinentes con el fin de generar cambios satisfactorios tanto a nivel grupal como individual.

Objetivos específicos

- Promover el empleo de la comunicación asertiva por medio de técnicas las cuales fomenten una sana convivencia entre los empleados.
- Fortalecer la capacidad de resolución de conflictos con el fin de promover estrategias adecuadas ante situaciones conflictivas.
- Desarrollar estrategias y técnicas de relajación que reduzcan significativamente el nivel de estrés en los trabajadores generados por el contexto en el cual se desenvuelven.
- Establecer hábitos de autocuidado los cuales promuevan el bienestar tanto físico como psicológico de los participantes.

Políticas y normas

Políticas

- La ejecución de dicho programa psicolaboral estará a cargo de Recursos Humanos de la empresa Secure Solutions El Salvador (G4S).
- El desarrollo del programa debe realizarse en un espacio amplio y con los recursos pertinentes que fomente el bienestar y el aprendizaje de los participantes.
- Todos los empleados de la organización podrán participar en el programa de capacitación.
- Las jornadas de capacitación serán implementadas dentro del horario laboral previamente aprobado por la gerencia.
- Durante el desarrollo de las jornadas se debe evitar cualquier tipo de distractores que puedan interferir durante la realización de las actividades programadas.
- El programa debe realizarse mediante un enfoque de respeto mutuo y confidencialidad entre participantes.

Normas

- El programa debe ser ejecutado por personal apto y capacitado en el área de la Salud Mental.
- Los participantes deberán cuidar del espacio y recursos materiales que les proporcione la empresa, para el desarrollo de las jornadas de capacitación.
- Todos deberán mantener una actitud de participación activa durante la ejecución del programa psicolaboral.
- Los participantes deberán respetar el horario y duración establecido a cada jornada de capacitación.
- No se deberá hacer uso de teléfonos celulares durante la jornada de capacitación.
- Los participantes deberán mantener conductas de respeto mutuo y confidencialidad de las experiencias expuestas por los participantes durante el desarrollo de cada jornada de capacitación.

Recomendaciones

- Realizar las actividades en un espacio amplio, con ventilación e iluminación adecuada.
- Promover e incentivar a los empleados a participar en cada una de las jornadas.
- Preparar con anticipación los materiales y conocimientos pertinentes a cada jornada.
- Respetar el tiempo estipulado a cada actividad planteada.
- Brindar pequeñas recompensas y refrigerios en cada jornada.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del ambiente laboral, por medio de la cual, se evidencie la mejora de las áreas intervenidas por medio del plan aplicado.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
EL ESTRÉS



Objetivo General: Mejorar la gestión del estrés para reducir los efectos negativos del estrés en la vida de la persona, mejorando su calidad de vida incrementando la productividad, la eficiencia en el trabajo y las actividades diarias.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Colaboradores de G4S	Tiempo: 4 horas

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	EQUIPO FACILITADOR	TIEMPO
Presentación y bienvenida	Crear un ambiente dinámico que permita la interacción entre los participantes.	Presentación Se dará la bienvenida a los participantes, se presentará cada uno de los facilitadores y se les explicará el tema a tratar durante el taller correspondiente a ese día.		5 minutos
Temas: El estrés	Se les brindara contenido teórico en cuanto al estrés, sus manifestaciones y recomendaciones.	Durante esta sesión se hará una breve charla de inicio con los trabajadores y colaboradores para establecer el clima de confianza. Realizar una psicoeducación acerca del estrés, sus tipos, desencadenantes y sus implicaciones en la Salud Mental, el cuerpo humano, además de la repercusión de este mismo en las actividades diarias, haciendo énfasis en las laborales.	Materiales • Papelógrafo	15 minutos

Rompimiento de papel	Aumentar el control y manejo del estrés.	<p>Se les pide que tengan preparada una página y tirro, luego se les indica que deben romper en varios pedazos la página de papel bond pueden hacerlo con emociones de alegría, tristeza, enojo etc. (puede ser reciclada). Posteriormente se les pide que vuelvan a unir los pedazos y que los peguen con el tirro, mostraran sus productos y luego la terapeuta realizará la analogía de que la actividad propuesta de este día se basa de la filosofía japonesa Kintsugi, que significa la belleza de las cicatrices de la vida.</p> <p>Esta filosofía enseña que la verdadera perfección, tanto estética como interior, puede surgir de la imperfección y las heridas. Que debemos tratar de obtener algo de una experiencia negativa, de esta manera podemos mejorar y comenzar de nuevo más fuerte que antes. La conexión entre reparar un papel y repararnos a nosotros mismos es inevitable.</p>	Materiales <ul style="list-style-type: none"> • Crayones • Papel bond 	20 minutos
RECESO				20 Minutos
Mis estresores	Fomentar la identificación de los distintos estresores y fuentes de estrés, de manera que puedan identificarlas, además, conocer el nivel de impacto que tiene cada una en la vida de cada participante y	Lista de situaciones estresantes. Los participantes deberán elaborar una lista de situaciones que ellos consideran que son causantes de estrés en su vida cotidiana y laboral. Para ello se les brindara papel, se les narrara un ejemplo para que ellos puedan ir identificando las propias.	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Papel y lapiceros 	85 minutos.

	<p>jerarquizarlas según el nivel de afectación que tenga cada una de ellas.</p> <p>Con el propósito que se les pueda dar un orden y mayor entendimiento de estas mismas.</p>	<p>Jerarquía de estresores</p> <p>En base a su lista de situaciones que les generan estrés, los consultantes deberán ir identificando en que grado se presenta cada una de estas y cuales son más significativas. Se ira puntuando del 1 al 100 y poniendo en primer lugar la más intensa, así sucesivamente se realizarán las demás. Pensamientos de afrontamiento. Los pensamientos de afrontamiento se realizarán en base a la situación estresante que se esté identificando, pero esto constara de cuatro momentos: a. Preparación: No hay motivo para preocuparse. Me siento perfectamente. Ya lo resolví con éxito en otra ocasión. Etc. b. Confrontación real con la situación: Voy a mantener el control. Lo tomaré con calma, sin prisas. Sólo puedo hacerlo muy bien. Etc. c. Afrontamiento de la activación emocional durante la situación ¡Ahora me relajo! Respiro profundamente. Hay un final. Me concentraré en la tarea. Etc. a. Reforzamiento del éxito: ¡Lo conseguí! Lo hice perfectamente. La próxima vez no tendré que preocuparme tanto.</p>		
<p>Respiración diafragmática</p>	<p>Crear un ambiente agradable en el que puedan poner en práctica la técnica de relajación que se enseñara.</p>	<p>1. Ponerse cómodo</p> <p>Primero de todo nos sentaremos en una silla que nos resulte cómoda (también podemos optar por acostarnos boca arriba, con una almohada debajo de nuestra cabeza). En ambos casos, pero, es importante que nuestra espalda esté apoyada.</p> <p>2. Colocar las manos</p> <p>El segundo paso de la respiración diafragmática es colocar las manos; una sobre el pecho, y otra sobre el</p>		<p>25 minutos.</p>

		<p>abdomen (el abdomen se sitúa justo por encima del estómago).</p> <p>3. Inhalar Empezaremos tomando aire por la nariz de forma lenta y profunda. Mientras realizamos esta acción, deberemos contar hasta tres (hay variantes de la técnica donde se cuenta hasta dos), intentando llenar todos los pulmones, a la vez que observamos cómo el abdomen sale hacia fuera. Veremos cómo, a medida que inhalamos el aire, nuestra mano se levanta ligeramente (porque el abdomen “sube”, se hincha). Es importante aquí mantener el pecho quieto.</p> <p>4. Realizar una pausa En el siguiente paso de este ejercicio de respiración diafragmática, realizaremos una pequeña pausa, que durará pocos segundos.</p> <p>5. Exhalar Seguidamente, procederemos a soltar el aire por la boca lentamente mientras contamos hasta tres; lo haremos expulsando el aire con los labios juntos y casi cerrados. En seguida notaremos cómo el abdomen se mete hacia dentro (el estómago se hunde).</p> <p>Secuencia Seguiremos la siguiente secuencia: inhalar contando hasta tres, y expulsar contando hasta tres (hay variantes en las que se inhala contando hasta dos, y se exhala contando hasta cuatro, todo depende de nuestras necesidades y preferencias).</p>		
--	--	--	--	--

		<p>A través de estas secuencias, conseguiremos una respiración lenta, profunda y pareja.</p> <p>6. Practicar El último paso de la respiración diafragmática implica practicar. Al principio, lo ideal es practicar la técnica durante cinco o diez minutos cada día, tres o cuatro veces al día. A medida que la vamos interiorizando, pero, podemos y debemos aumentar el tiempo y frecuencia de la práctica diaria.</p>		
Evaluación final “los manteles”	<p>Resaltar los conocimientos obtenidos y los puntos a mejorar.</p> <p>Determinar el grado de aprendizaje que los participantes han tenido durante el taller</p>	<p>El facilitador dejará 4 manteles (medio pliego de papel bond) en diferentes mesas, cada uno tendrá un título como, por ejemplo: lo que más me gusto, lo que menos me gusto, lo que necesita mejorar y que aprendí de la jornada. Seguidamente cada colaborador tendrá que ir pasando por los manteles y escribir su opinión. Para finalizar se comentarán en el grupo de forma colectiva. Se agradecerá su participación.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pliego de papel bond • Marcadores 	20 minutos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
EL ESTRÉS



Objetivo General: Fomentar la capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes por medio de las herramientas psicológicas otorgadas en el taller a realizar.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Colaboradores de G4S	Tiempo: 4 horas

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	TIEMPO
Presentación	Evaluar la interiorización de los conocimientos adquiridos en el taller pasado.	Se dará la bienvenida, el nombre del taller y su objetivo, realizando la respiración diafragmática que se les enseñó en el taller anterior. De manera que recuerden los pasos y puedan manejar la técnica en cualquier situación que desencadene estrés u ansiedad.		20 minutos
Dinámica de apertura	Crear un ambiente ameno entre los trabajadores e inducirlos a un estado de relajación con las distintas técnicas con el fin que	El Limón (manos y brazos) <ul style="list-style-type: none"> El primer ejercicio consiste en estirar y cerrar las manos en puño. Se les pedirá a los participantes que imaginen que tiene un limón en su mano izquierda y que están tratando de exprimir todo el jugo. Deberán sentir la tensión en su mano y brazo; y sentir los músculos relajarse. Se repetirá el ejercicio en tres ocasiones. 		15 minutos

	<p>reconozcan la tensión corporal en momentos que la padezcan y hacer uso de lo practicado para el estrés.</p>	<p>El Gatito (brazos y cuello)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El siguiente ejercicio a realizar consiste en imaginar ser un gatito y que desea estirarse, se deberá extender los brazos y levantarlos por encima de la cabeza, llevarlos hacia atrás. Se sostendrá esta posición durante 15 segundos. La Tortuguita (hombros y cuello) • Ahora los participantes imaginaran que son una tortuga, y está muy tranquilo, pero de repente está experimentando una sensación de peligro y deberán meter la cabeza en su caparazón. El ejercicio consiste en tratar de llevar los hombros hacia sus orejas, intentando meter su cabeza en medio de hombros, fuertemente. Se realizarán dos repeticiones. El Espagueti (todo el cuerpo) • Para este ejercicio los participantes imaginaran ser un espagueti, este cuando está crudo es muy duro, así que de pie muy erguidos con todo el cuerpo simularan ser un macarrón, seguidamente imaginaran que este espagueti ya está cocido, por lo que se deberán hacer movimientos con todo el cuerpo, estirar los brazos, el cuello, las piernas, la espalda. Al decir espagueti crudo deberán retomar la posición de tensar todo el cuerpo y así sucesivamente. Se repetirá el ejercicio tres veces. • Cada ejercicio deberá alternarse con los ejercicios de respiración, y así lograr una mejor relajación en los participantes. 		
--	--	--	--	--

Técnica de Pomodoro	Instruir en técnicas de gestión del tiempo.	Se explica que la técnica Pomodoro que consiste en usar un temporizador para dividir el trabajo en bloques de tiempo enfocados (generalmente 25 minutos) separados por un breve descanso, generalmente de cinco minutos. Después de cuatro bloques de tiempo de trabajo consecutivos, se toma un descanso más largo, alrededor de 20 o 30 minutos.	Humanos: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo facilitador • Colaboradores de G4S 	30 minutos
RECESO				15 minutos
Técnica de relajación “mi lugar seguro”	Disminución de la tensión en situaciones estresantes. Identificación de los indicadores de estrés. Dominio de la técnica del lugar seguro y la respiración de manera eficaz.	La técnica consiste en la creación de una visualización capaz de contrarrestar los efectos de la ansiedad y la activación fisiológica de momentos estresantes, Para ello se realizan los siguientes pasos: 1) se realiza una visualización, o relajación guiada de manera que se modele la forma correcta de utilizar o de acceder al lugar seguro, para ello se pedirá a los participantes que cierren los ojos y sigan las instrucciones del terapeuta, quien les indicará que realicen respiraciones profundas cada cierto tiempo, mientras describe una escena o visualización relajante. Al finalizar se realizará una socialización de la experiencia. 2) Se proporcionará a los participantes una página de papel donde se les solicitará, construyan, elaboren, y describan su propio lugar seguro, esto con lujo de detalles. Más adelante se permitirá que los participantes presenten voluntariamente sus creaciones. Para terminar, se compartirá una infografía para realizar respiración profunda.		85 minutos
Matriz de Eisenhower	Identificar las tareas importantes de las que aún se tiene tiempo	Se explica que la matriz de Eisenhower es una herramienta de gestión de tareas que te ayuda a distinguir entre las tareas urgentes e importantes para que puedas organizar tu flujo de trabajo de manera eficiente.	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Papel bond 	30 minutos

	para realizar, logrando así un mayor orden y menos bloqueos mentales por estrés.			
Despedida	Evaluar los conocimientos adquiridos durante el taller.	Motivar a los trabajadores a seguir participando en los próximos talleres. Al finalizar el desarrollo del taller el equipo facilitador o el facilitador encargado agradecerá a los adultos mayores su presencia, atención y participación durante la actividad, así mismo se hará una retroalimentación de lo desarrollado durante el taller y se les motivara a formar parte de los siguientes talleres que se estarán desarrollando.		15 minutos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
LA COMUNICACIÓN



Objetivo General: Promover la asertividad en el grupo participante, con el fin de mejorar tanto su estilo de comunicación y convivencia.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Empleados de G4S Secure Solutions El Salvador	Tiempo: 4 horas

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	EQUIPO FACILITADOR	TIEMPO
Presentación y bienvenida	Crear un ambiente dinámico que permita la interacción entre los participantes.	<p>Para iniciar con la jornada se dará la bienvenida a los participantes y se explicará el objetivo y la temática a desarrollar. Posteriormente se les pedirá a los participantes que se pongan de pie y formen un círculo.</p> <p>El facilitador empezara explicando que la actividad consiste en que cuando la facilitadora diga “Estribor” todos deberán dar un paso a la derecha, mientras que si grita “Babor” deberán dar un paso a la izquierda, y cuando diga “Tripulación al barco” todos deberán correr al centro del círculo.</p> <p>Los participantes deberán estar atentos a las indicaciones que la facilitadora diga.</p>		30 minutos

<p>Tema</p>	<p>Explicar de manera general la importancia y tipos de la comunicación.</p>	<p>Se iniciará con un corto sondeo a los participantes acerca de lo que conocen de la comunicación asertiva y como hacen uso de ella.</p> <p>Se introducirá el tema de la comunicación y se procederá a dar explicación de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la comunicación asertiva? • ¿Por qué es importante? • Tipos de comunicación 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico. 	<p>45 minutos</p>
<p>Técnica central</p> <p>Estructura vivencial:</p> <p>“Frasas asertivas</p>	<p>Promover la comunicación y expresión de puntos de vista propios sin sobre ponerlos sobre otros.</p>	<p>Se forman grupos de tres integrantes cada uno. Posteriormente se les presentarán una serie de escenarios hipotéticos, el facilitador leerá en voz alta uno a uno los escenarios hipotéticos, después de cada escenario se les brindará 30 segundos para que cada participante escriba su respuesta asertiva ante una situación con la que no está de acuerdo.</p> <p>Cada grupo tendrá tres minutos para leer las respuestas de cada uno y decidir cual parece la más apropiada. Así se realizará con cada escenario hipotético y luego se expondrá con el resto del grupo la opción elegida ante X situación.</p> <p>Luego se le pedirá a cada grupo planteen una situación, para lo cual se les dará 3 minutos, posteriormente se les pedirá escojan otro grupo y le comenten en voz alta la situación planteada a la cual este deberá responder asertivamente y el siguiente grupo comentará el resultado.</p>	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de papel bond • Lápices 	<p>60 minutos</p>

		<p>Se realizará la misma dinámica hasta que todos los grupos hayan expuesto la situación que plantearon cada uno.</p> <p>Para finalizar la técnica se realizará una reflexión de la misma, en la cual se pedirán participaciones voluntarias que respondan a las siguientes preguntas,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué le pareció la actividad? • ¿Qué inconvenientes o dificultades identificaron al llevar a cabo la actividad? • ¿Con que frecuencia nos encontramos en estas situaciones? • ¿Cómo reaccionamos ante esas situaciones? 		
RECESO				15 minutos
Pasivo, agresivo, asertivo.	Fortalecer los conocimientos mediante la expresión corporal y verbal.	<p>El facilitador realizará una pequeña retroalimentación sobre las distintas formas de comunicarse que tienen las personas y que de acuerdo a esto el mensaje llegará de forma correcta o no, para ello se retomará parte de la psicoeducación.</p> <p>Luego se describirá el primer tipo de comunicación: Pasiva.</p> <p>Por consiguiente, se les pedirá que todos de pie comiencen a actuar, hablar y gesticular como lo haría una persona con comunicación pasiva.</p> <p>Lo anterior se hará con los otros dos tipos de comunicación: agresiva y asertiva.</p>		50 minutos.

		Cada vez que los miembros del grupo interpreten los tipos de comunicación, el facilitador destacará la participación de todos, así mismo se hará una pequeña reflexión acerca como aplicamos la comunicación asertiva en nuestro diario vivir.		
Evaluación y despedida	Determinar el grado de aprendizaje que los participantes han tenido durante el taller	<p>Se solicitará que los participantes hagan un círculo para verbalizar o expresar lo más sobresaliente o relevante que podrían llevar consigo del aprendizaje adquirido en el día.</p> <p>Para promover dicha reflexión se realizarán las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué pueden desatacar de la hornada? • ¿Qué se les dificulto realizar? • ¿Qué tipo de comunicación hemos estado empleando hasta ahora? • ¿Consideran que la comunicación es un factor importante al desenvolvemos? <p>El facilitador incentivará a los participantes a fijar el contenido transmitido, así como a llevar algunas experiencias y conocimientos relevantes del grupo captados durante la jornada.</p>		40 minutos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
LA COMUNICACIÓN



Objetivo General: Estimular la práctica de una comunicación asertiva por medio del desarrollo de técnicas pertinentes y dinámicas.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Empleados de G4S Secure Solutions El Salvador	Tiempo: 4 horas

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	EQUIPO FACILITADOR	TIEMPO
Presentación y bienvenida	Crear un ambiente dinámico que permita la interacción entre los participantes.	<p>Para iniciar con la jornada se dará la bienvenida a los participantes, se explicará el objetivo y la temática a desarrollar durante la jornada.</p> <p>“Teléfono descompuesto”</p> <p>Para dar inicio con la jornada se les pedirá a los participantes que se pongan de pie y formen una fila. Al extremo de la fila se le mostrará una frase al colaborador quien deberá leerla y luego susurrar la frase a la persona que tiene delante sin que nadie más los escuche.</p> <p>La última persona de la fila deberá decir la frase en voz alta, la dinámica se repetirá con frases cortas y largas, al final se contarán las frases que obtuvieron poco cambios con las que fueron cambiadas</p>		40 minutos

		<p>totalmente, posteriormente se socializará la actividad mediante las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué fue lo más complicado de la actividad? • ¿Qué podemos destacar del ejercicio? • ¿Nuestra comunicación es la adecuada? 		
Tema	<p>Exponer los componentes y beneficios de la comunicación asertiva.</p>	<p>Se iniciará con un corto sondeo a los participantes acerca de los conocimientos obtenidos de la jornada anterior.</p> <p>Se continuará el tema de la comunicación y se procederá a dar explicación de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué componentes forman parte de la comunicación? • ¿Qué beneficios tiene? • ¿Qué estrategias o técnicas solemos emplear al comunicarnos? <p>Para el desarrollo de la temática se dividirá el grupo general en dos o más equipos de acuerdo a la cantidad de participantes.</p> <p>En cada ronda pasaran dos representantes de cada equipo. Uno de ellos se vendará los ojos y el otro será la voz líder quien le indicará como llegar hasta el objeto que le corresponde recuperar (buscar).</p> <p>A medida que pasan las rondas el facilitador puede asignar el mismo objeto a varios equipos o colocar a dos integrantes del mismo equipo con los ojos vendados para que recuperen dos objetos diferentes y sean guiados por un solo líder, lo que será más difícil.</p>	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico. • Vendas. 	60 minutos

		Para finalizar se reflexionará sobre la importancia de escuchar con atención a los miembros de nuestro entorno, así mismo la relevancia del trabajo en equipo, las estrategias empleadas al comunicarse y como todo ello influye en el desempeño de sus labores cotidianas.		
Técnica Central Comportamientos asertivos	Identificar comportamientos que obstaculicen la comunicación entre compañeros.	<p>Se formarán pequeños grupos de seis integrantes, se deben distribuir de tal manera que no trabajen juntas las personas que suelen hacerlo.</p> <p>Se distribuirá una hoja con una lista de comportamientos para que analicen y reflexionen.</p> <p>En cada grupo pequeño deben debatir si la descripción es un «Comportamiento Bloqueante» o un «Comportamiento No Bloqueante». Entendiendo que el primero obstaculiza la comunicación efectiva mientras que el segundo posibilita el crecimiento de las personas y el equipo.</p> <p>Cuando identifiquen un Comportamiento Bloqueante deberán escribir por qué es bloqueante. Para finalizar se reflexionará acerca de cómo reaccionamos y actuamos frente a comportamientos bloqueantes de la comunicación.</p>	Materiales	45 minutos
RECESO				15 minutos

<p style="text-align: center;">Escalada</p>	<p style="text-align: center;">Identificar y promover la comunicación asertiva en situaciones de tensión</p>	<p>Se les proporcionará una página y lápices a los colaboradores, a quienes se les pedirá de manera individual, que escriba una situación (real o hipotética) que les produzca tensión y en la que le gustaría practicar la comunicación asertiva.</p> <p>Por consiguiente, se forman subgrupos de entre 4 y 6 participantes. Cada uno, en el subgrupo, compartirá la situación con sus compañeros.</p> <p>Dentro del subgrupo, se formarán dos filas de manera que en un lado haya una pareja y en el otro, el resto de integrantes del subgrupo. El facilitador del grupo designará una fila como “disputadora” en la que de izquierda a derecha habrá un gradiente de grados de disputa, del más leve al más severo.</p> <p>En la otra fila están el voluntario y su compañero. El voluntario debe describir la situación de estrés que eligió e irá respondiendo a cada disputador por turno, respondiéndole de manera asertiva.</p> <p>El compañero del voluntario le podrá ofrecer apoyo y se asegurará de que los disputadores comprenden lo que está exponiendo el voluntario. Además, ofrece feedback al voluntario sobre cómo se está desarrollando.</p> <p>Se producirá un debate con el grupo grande en el que se identifiquen los elementos que han obstaculizado la comunicación y qué herramientas y estrategias se han utilizado.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papel. • Lapiceros 	<p style="text-align: center;">60 minutos.</p>
--	--	---	---	--

<p>Evaluación final y Cierre</p>	<p>Conocer cuál es la perspectiva de los colaboradores acerca de la jornada y cuáles fueron sus conocimientos más significativos.</p>	<p>Para finalizar el facilitador realizará una ronda de preguntas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se sintieron? • ¿Por qué consideran que es importante una comunicación asertiva? • ¿Qué otras acciones ayudan a mejorar la comunicación con sus compañeros? • ¿Podrán en práctica lo aprendido el día de hoy? • ¿Cómo ha sido la comunicación que han empleado hasta ahora? <p>Al finalizar el facilitador agradecerá por las participaciones y aportes brindados haciendo un recopilación de ellos y realizando un breve resumen de lo vivenciado.</p>		<p>35 minutos</p>
---	---	---	--	-------------------



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
RELACIONES INTERPERSONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Objetivo General: Desarrollar técnicas que le permita a los participantes lograr la gestión y resolución de conflictos al interior de la organización y en la interacción con otras personas.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Colaboradores de G4S	Tiempo: 4 horas aproximadamente

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	FACILITADORES	TIEMPO
Presentación y bienvenida	Crear un ambiente ameno entre participantes, donde cada integrante pueda conocerse.	<p>Presentación</p> <p>Se dará la bienvenida a los participantes, se presentará cada uno de los facilitadores y se les explicará el tema a tratar durante la jornada correspondiente a ese día.</p> <p>Se les pedirá que se pongan de pie y formen un círculo. A continuación, el facilitador seleccionará a un participante y le entregará una pelota, esta persona se presenta diciendo su nombre y luego selecciona a un compañero lanzando la pelota, éste debe decir el nombre del compañero y su nombre propio, luego lanza la pelota a otro compañero quien deberá decir el nombre del primero y segundo compañero y luego, su nombre. Así sucesivamente hasta que todos los participantes se hayan presentado.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelota 	15 minutos

<p>Tema</p>	<p>Desarrollar conocimiento acerca de las relaciones interpersonales y su relación con la resolución de conflictos.</p>	<p>Se desarrolla los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de conflicto Como se origina un conflicto Características del conflicto Tipos de conflicto Estilos de respuesta al conflicto: <p>Al finalizar la explicación el concepto de cada estilo de respuesta al conflicto, se mostrará el dibujo de un león, un búho, zorro, panda y una tortuga. A cada uno se le relaciona por sus características con un estilo y con la ayuda de los participantes se resolverá a que estilo pertenece cada uno de los animales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepción sobre el conflicto: <p>Para el desarrollo de esta temática, se proyectará un video sobre el cuento “seis sabios ciegos y un elefante” https://youtu.be/iKEkwMR8cFQ posteriormente se realizará la reflexión de como todas las personas pueden tener diferente unto de visco con respecto a un mismo tema, problema, fenómeno o situación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Niveles del conflicto Intrapersonal: dentro de nosotros mismos Interpersonal: entre dos o más personas Intergrupar: dentro del mismo grupo Intergrupar: entre dos o más grupos 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyector Rotafolio Imágenes de los animales 	<p>60 minutos</p>
<p>“identificando mis emociones”</p>	<p>Identificar y reconocer como se manifiestan las emociones a nivel fisiológico en cada uno, para poder tomar el control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definición de las emociones Importancia de saberlas identificar Relación de las emociones y la resolución de conflictos Las emociones durante el conflicto: 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> Lapiceros Crayones Papel bond 	<p>45 minutos</p>

	de la expresión conductual.	<p>Se explicarán las 6 emociones básicas según Ekman que son Miedo, tristeza, ira, alegría, sorpresa y asco.</p> <p>Posteriormente se les pedirá que mencionen otras emociones secundarias y se les invitará a reflexionar sobre el impacto que tienen las emociones a nivel fisiológico, se les entregara una página de papel bond con crayones y se les pedirá que dibujen una silueta humana, se les ira mencionando una emoción y se les pedirá que piensen en esa emoción y en que parte de su cuerpo la identifican.</p> <p>Consigna: les iré mencionando una emoción y cada uno de ustedes debe pensar en cómo la experimentan y en que parte de su cuerpo la sienten, luego de identificar la emoción le pondrán el color correspondiente al dibujo en el lugar que sienten la emoción.</p> <p>Por ejemplo: Tomen el color rojo y piensen un momento cuando ustedes se sienten enojados, en que parte de su cuerpo sienten ese enojo(ira). Luego colorean en la silueta la parte del cuerpo donde experimentan ese enojo:</p> <p>Luego con el color amarillo, la alegría. De color azul, la tristeza. Color verde, el asco. Color negro el miedo. Y de color rosado, sorpresa.</p>		
RECESO				15 Minutos

<p>Técnica central “El semáforo”</p>	<p>Identificar las emociones negativas para lograr autocontrol sobre ellas.</p>	<p>Se retomará el tema acerca de las emociones negativas y se mostrará la técnica del semáforo. Ahora que ya conocemos las emociones... ¿Qué hacemos si nos invade una que no nos gusta? ¿Cómo podemos gestionarla? Enseñamos la técnica del “Semáforo”:</p> <p>ROJO: PARARSE. Cuando no podemos controlar una emoción (sentimos mucha rabia o tensión, queremos agredir a alguien...), tenemos que pararnos como cuando un coche se encuentra con la luz roja del semáforo. AMARILLO: PENSAR. Después de detenerse, es el momento de pensar y darse cuenta del problema y de lo que se está sintiendo. (enseñamos la parada del pensamiento, tiempo fuera, respiración.) VERDE: SOLUCIONARLO. Si uno se da tiempo de pensar pueden surgir soluciones al problema. Es hora de elegir la mejor de ellas. Tras la explicación simularemos pequeñas situaciones en las que podríamos ponerlo en práctica.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Semáforo 	<p>20 minutos.</p>
<p>Técnicas de autocontrol</p>	<p>Desarrollar habilidades que le permita a los participantes poder contener las emociones menos positivas y que podría ampliar o generar un conflicto, tanto en el área</p>	<p>Tema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de las emociones • Beneficios de aprender a controlar las emociones como: Mejora del bienestar emocional Toma de decisiones informadas Mejora de las relaciones interpersonales Aumento de la productividad <p>Control de las emociones</p> <p>Tiempo fuera</p>	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Material didáctico 	<p>60 minutos</p>

	<p>laboral como en la personal.</p>	<p>En el momento que existe una situación tensa y tu cuerpo, tu pensamiento o tus actos te estén dando muestras de que la alteración está consiguiendo que pierdas el autocontrol, se activará el semáforo rojo. Quiero decir, que al darte cuenta te pararás y sencillamente saldrás un momento del lugar donde se está dando el altercado. En ese periodo breve de tiempo deberás buscar un modo de provocar el descenso de tu nerviosismo (otras alternativas de autocontrol, relajación, tus propios métodos).</p> <p>Cuando notes que ya has descendido la tensión y puedes volver a intentar resolver el altercado, con calma y respiración profunda volverás a intentar aclararlo o resolverlo.</p> <p>Auto verbalizaciones</p> <p>En cuanto nos damos cuenta de que nos estamos dando indicaciones que nos crean mayor alteración y nos ciegan a otras alternativas, podemos frenar estos pensamientos a través de auto verbalizaciones. Las auto verbalizaciones son frases breves o palabras que te comienzas a decir mentalmente con intención de frenar tus pensamientos de tensión y poder otorgarte la posibilidad de controlar tus reacciones. Ejemplos de auto verbalizaciones pueden ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. auto verbalizaciones tranquilizadoras <ul style="list-style-type: none"> • calma • no te metas en líos • relájate • no vale la pena • ahora no lo voy a aclarar mejor me • tranquilizo y luego lo hablamos • respira y vete • cuenta hasta diez • es lógico que esté nervioso, respira 2. auto verbalizaciones de control <ul style="list-style-type: none"> • soy capaz de controlarme 		
--	-------------------------------------	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • no voy a dejar que esto me domine • puedo manejar esta situación • ve con orden, di una cosa cada vez • mantén el volumen <p>3. Lo ideal es que encuentres tu palabra o frase, la que tú veas que realmente te frena, te tranquiliza, o te ayuda a controlarte. Una vez la tengas acuérdate de ella y repítela cada vez más lentamente cuando te encuentres muy tenso.</p>		
Despedida y evaluación	Determinar el grado de aprendizaje que los participantes han tenido durante el taller.	<p>Para realizar el sondeo de contenido se responderá las siguientes interrogantes mediante la pelota preguntona, el facilitador dará palmadas mientras todos pasan la pelota, cuando las palmadas se detengan a quien le quede la pelota deberá responder a la pregunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para finalizar la facilitadora realizará una ronda de preguntas como: • ¿Cómo se sintieron? • ¿Por qué consideran que es importante aprender a identificar y controlar las emociones? <p>¿Qué otras acciones ayudan a mejorar la autoestima?</p> <p>Retroalimentación Los facilitadores, realizaran un resumen del contenido y responderán dudas que pudieran surgir en los participantes.</p> <p>Agradecimiento. Invitación</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotafolio • plumones 	25 minutos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
LAS EMOCIONES Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Objetivo General: Desarrollar técnicas que le permita a los participantes identificar y gestionar las emociones que interfieren de manera negativa antes, durante o después de un conflicto.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Colaboradores de G4S	Tiempo: 4 horas aproximadamente

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	EQUIPO FACILITADOR	TIEMPO
Dinámica de presentación y bienvenida “Guerra de globos”	Establecer un ambiente de confianza y propiciar la participación e integración de los participantes.	<p>Presentación Se dará la bienvenida a los participantes, se presentará cada uno de los facilitadores y se les explicará el tema a tratar durante la jornada correspondiente a ese día.</p> <p>Guerra de globos Se realizan con los participantes dos filas, se les brinda un pedacito de papel donde cada uno debe poner un mensaje positivo y luego insertarlo en el globo, todos llenan de aire el globo y posteriormente deben colocarse de frente y cara a cara con la otra fila.</p> <p>Como siguiente paso, todos deben lanzar su globo hacia el otro lado, a manera que ningún globo debe caer al suelo, la fila que deje caer más globos es quien pierde.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Globos 	15 minutos

		Al finalizar el tiempo, todos deben tomar un globo y explotarlo, para encontrar el mensaje secreto, algunos serán seleccionados al azar para compartir su mensaje.		
Tema Relaciones interpersonales	Desarrollar conocimiento acerca de las relaciones interpersonales y su relación con la resolución de conflictos.	<p>Se desarrolla los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapas del conflicto Pre-conflicto. Confrontación. Crisis. Resultado. Postconflicto • Definición de relaciones interpersonales. • Elementos que interfieren en las relaciones interpersonales. • Necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales. • Relación del conflicto en las relaciones interpersonales. 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico. 	45 minutos
“identificando un problema”	Distinguir una problemática social que se pueda estar experimentando en la vida laboral o social de las personas.	<p>Para realizar la siguiente actividad se procederá a formar grupos por medio de la dinámica de inquilinos. Primero se escoge un habitante Luego se pide que formen tríos. Se les indica que uno de ellos debe ser huésped y los otros dos forman la casa. Cuando todos los demás participantes estén formando casas, el habitante podrá gritar alguna de estas órdenes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “¡Pared derecha!”: los alumnos que son paredes derechas deben cambiar de casa. • “¡Pared izquierda!”: los alumnos que son paredes izquierdas deben cambiar de casa. • “¡Inquilino!”: los inquilinos tienen que cambiar de casa. 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lapiceros • Papel bond 	30 minutos

		<ul style="list-style-type: none"> • “¡Terremoto!”: se deberán crear nuevas casas. Nadie podrá crear de nuevo una casa con los compañeros de su anterior casa. <p>Al gritar eso, evidentemente, el habitante debe entrar a alguna casa. El último alumno en hacerlo será el siguiente habitante y repetirá el ciclo gritando otra orden.</p> <p>Cuando se tenga los grupos formados, se puede dejar los grupos de tres o se forman grupos más amplios, agrupando según les toco pared derecha, izquierdas en otro grupo y los inquilinos un grupo más.</p> <p>Identificando Un Problema</p> <p>Se le pide a cada grupo que piense en un problema que suele darse en las áreas de trabajo, se les brindará una hoja de papel para que puedan escribir el relato del problema.</p> <p>Dicho problema debe responder a las siguientes interrogantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el problema? • ¿De qué se trata el conflicto? • ¿Cómo inició? • ¿Quiénes intervienen en él? • ¿Qué hacen? Protagonistas, aliados, actores que influyen, etc. • ¿Hubo violencia directa o actitudes violentas? ¿Puede haber? Describir lo que sucede. • ¿Cuánto tiempo ha durado? <p>Al finalizar se elegirá un representante para que pueda compartir dicho problema y la hoja con la narración la pondrán en la pared para el desarrollo de la actividad.</p>		
--	--	--	--	--

15
Minutos

<p>Técnica central “técnica de D’Zurilla y Marvin Goldfried”</p>	<p>Desarrollar técnicas de resolución de problemas, que le permita a los participantes actuar de manera asertiva ante una dificultad.</p>	<p>Se les explica a los participantes sobre las ventajas que se obtiene al saber cómo solucionar un problema y se les explica sobre la técnica desarrollada por D’Zurilla y Marvin Goldfried, la cual consta de 5 pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el problema. 2. describir con detalle el problema y la respuesta habitual a dicho problema. <ul style="list-style-type: none"> ¿Quién sucede? ¿Dónde sucede? ¿Por qué sucede? ¿Qué es lo que usted hace? ¿Dónde lo hace? ¿Cuándo lo hace? ¿Cómo lo hace? ¿Por qué hace eso? ¿Qué quiere? ¿Quién está implicado? ¿Cómo se siente? ¿Cuándo responde? 3. Tormenta de ideas. Haga una lista con las alternativas. 4. Seleccionar las estrategias más prometedoras y evaluar las consecuencias de ponerlas en práctica. 5. Evaluar los resultados. <p>Esta explicación se realizará por medio de un ejemplo y se resolverá con la ayuda de los participantes, quienes deberán ir proponiendo alternativas y opiniones.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Rotafolio • Páginas de papel bond 	<p>100 minutos.</p>
---	---	--	--	---------------------

		Posteriormente cada grupo resolverá el problema planteado, utilizando los cinco pasos de la técnica.		
Despedida “papa caliente”	Determinar el grado de aprendizaje que los participantes han tenido durante el taller.	<p>Para realizar el sondeo de contenido se jugará a la papa caliente, al ritmo de la música, todos deben pasar la papa caliente, de la manera más rápida, en cuanto se detenga la música, quien tenga la papa deberá en 60 segundos exponer lo que aprendió durante toda la jornada.</p> <p>De esta manera se busca la participación de varios integrantes del grupo.</p> <p>Retroalimentación Los facilitadores, realizarán un resumen del contenido y responderán dudas que pudieran surgir en los participantes.</p> <p>Agradecimiento. Invitación</p>	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Papa caliente 	35 minutos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)
LA EMPATÍA



Objetivo General: Desarrollar habilidades que le permitan empatizar con las personas y las diversas situaciones que se pueden presentar en el ámbito laboral o personal.

Fecha: Por definir	Lugar: Por definir
Participantes: Colaboradores de G4S	Tiempo: 4 horas aproximadamente

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	EQUIPO FACILITADOR	TIEMPO
Presentación y bienvenida	Establecer un ambiente de confianza y propiciar la participación e integración de los participantes.	<p>Presentación Se dará la bienvenida a los participantes, se presentará cada uno de los facilitadores y se les explicará el tema a tratar durante la jornada correspondiente a ese día.</p> <p>Luvia de Ideas Se realizará una retroalimentación de los contenidos aprendidos durante las sesiones realizadas anteriormente. Se pedirá la participación de los colaboradores, para que vayan agregando elementos que recuerdan de las diferentes temáticas tratadas.</p> <p>teléfono estropeado. Se realiza con grupos de diez miembros como mínimo. 1. Divide al grupo en equipos de cinco a ocho personas.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> papelógrafo 	30 minutos

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pide a los miembros de un equipo que vayan al frente de la sala y se coloquen en fila, mirando todos hacia la misma dirección (es muy importante que no puedan ver a la persona que tienen detrás). 3. Muestra a la última persona de la fila una palabra que deberá interpretar mediante mímica y en silencio, pero no le pidas que lo haga todavía. Antes, muéstrasela también al resto de participantes para que pueda seguir el hilo de la actividad, pero cerciórate de que nadie de la fila la vea. 4. Cuando la última persona de la fila esté lista, debe tocar en el hombro a la persona que tenga situada delante. Esta se girará, de modo que ambas estén colocadas cara a cara (el resto de la línea debe seguir mirando hacia delante). 5. El último de la fila comienza a interpretar la palabra mediante mímica lo mejor que pueda. Puede hacerlo unas dos o tres veces para que la persona que mira pueda captar y memorizar todos los movimientos. ¡Recuerda que no puede decirle la palabra que está imitando! 6. A continuación, la persona que mira pasa a ser la que realiza la mímica, de modo que toca en el hombro a la persona que tiene delante y repite los gestos lo mejor que le sea posible (ya ves a dónde queremos llegar, ¿no?). 7. Repite los pasos del 4 al 6 hasta que todos los integrantes de la fila hayan visto la mímica. 8. Mientras tanto, el resto del grupo se podrá partir de risa viendo cómo la mímica cambia por completo desde la persona situada al final de la fila hasta la primera. 9. Si la persona situada al inicio de la fila adivina la palabra, el equipo gana un punto 		
--	--	---	--	--

<p>Tema</p>	<p>Desarrollar conocimiento acerca de las relaciones interpersonales y su relación con la resolución de conflictos.</p>	<p>Se desarrolla los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de empatía • Características que definen a una persona empática • La empatía en el lugar de trabajo • Reconocimiento de las emociones en otros • Reacciones no verbales más comunes a las emociones 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico. 	<p>45 minutos</p>
<p>“Reconocimiento visual”</p>	<p>Distinguir una problemática social que se pueda estar experimentando en la vida laboral o social de las personas.</p>	<p>Se colocará en una caja imágenes de diferentes rostros representando diversas emociones, los participantes deberán sentarse formando un círculo y a cada uno se le pasará la caja para que pueda tomar una imagen al azar, no pueden compartir la imagen que les corresponde.</p> <p>Posteriormente deben observar con detenimiento la imagen e inventar una situación que podría estar provocando el rostro de la imagen, cada uno deberá exponer la emoción que le transmite la imagen y comentar ante el pleno la historia que le transmite.</p> <p>Para finalizar la actividad, se realiza un cierre destacando las ideas centrales que surgieron en la conversación y reflexionando sobre la importancia de saber identificar y comprender mediante su lenguaje no verbal las emociones que experimentan otras personas o compañeros de trabajo.</p> <p>Al finalizar la actividad se realizará una reflexión sobre Como todas las personas sentimos emociones, y podemos reaccionar de distintas maneras de acuerdo con la situación en que nos encontremos. Aprender a reconocer lo que sentimos es la base para expresar y mostrar nuestras emociones de manera adecuada. Ello a su vez, ayudará a que</p>	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lapiceros • Papel bond 	<p>60 minutos</p>

		quienes nos rodean puedan comprendernos mejor y saber cómo y cuándo apoyarnos		
RECESO				15 Minutos
Técnica central “yo tengo tu problema”		<p>Se entregará una página de papel y un lapicero, cada persona explica por escrito con el máximo número de detalles un conflicto que tiene o ha tenido con otra persona. Escribiremos un conflicto que se pueda conocer en público. Cada persona escribe su propio nombre al final del escrito. En un principio suelen decir que no tienen conflictos, pero si insistimos, encontrarán algo que escribir. Después mezclamos todos los papeles escritos y cada miembro del grupo elige un papel al azar que no sea el suyo. Lo lee cuidadosamente en privado y puede preguntar detalles a la persona que lo escribió. Posteriormente algunas personas explican al grupo el problema que ha cogido en el papel como si fuese propio entrando en sus sentimientos y sensaciones, y ampliando la situación. Conviene hacer este ejercicio despacio, con tiempo suficiente para cualquier tipo de comentarios.</p> <p>Al finalizar se realizará una reflexión con el equipo, respondiendo a las preguntas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Les gusta ponerse en el lugar de otra persona? ¿Es fácil? • ¿Han conseguido sentirse como si fuera una de nuestras compañeras con un problema concreto? • ¿Para qué sirve esta actividad? ¿En qué nos puede ayudar? 	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lapiceros • Papel bond 	50 Minutos
“El ovillo de lana”		Desarrollo: todos los participantes se sientan en círculo. El profesor/moderador empieza lanzando el ovillo de lana a alguien sin soltar una punta. Al tiempo que lanza el ovillo dice algo positivo que le guste o valore la persona a la que se lo lanza. Quien recibe el ovillo,	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ovillo de lana 	20 minutos.

		<p>agarra el hilo y lanza el ovillo a otra persona. También dice algo que le guste. Así sucesivamente, sin soltar el hilo, para que vayamos tejiendo una telaraña.</p> <p>¿Cuándo termina el ejercicio? Cuando todos hayan cogido el ovillo. Después realizamos un debate para ver cómo se han sentido, cómo se han recibido las valoraciones, y si se han reconocido en ellas.</p>		
<p>Despedida “evaluación”</p>	<p>Indagar los conocimientos obtenidos por los colaboradores de G4S por medio de una serie de preguntas</p>	<p>El facilitador encargado de la actividad planteara a través de lo expuesto en el taller una serie de preguntas al grupo de colaboradores de G4S, se procederá a dar respuestas de manera voluntaria, haciendo énfasis en que no existen opiniones buenas o malas y que se respetará toda opinión que ellos deseen compartir con el grupo en general.</p> <p>Las preguntas establecidas son: ¿Cómo se sintieron durante el desarrollo del taller?</p> <p>A fin de tener una mayor respuesta de la primera pregunta se brindarán tres caritas a cada participante con la cual pueda expresar como se siente o sintió durante el taller, por consiguiente, se les preguntara ¿Cuál técnica les gustó más?</p> <p>¿Por qué les gusto más esa técnica?</p> <p>¿Pondrán en práctica lo aprendido durante el taller? Si es así, ¿de qué forma lo harían?</p> <p>¿Qué no les gusto del taller?</p> <p>¿Qué recomendación nos podrían dar a mejorar en el desarrollo de los talleres?</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paletas con diferentes caras 	<p>25 minutos</p>



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
SECURE SOLUTIONS EL SALVADOR (G4S)



EL AUTOCUIDADO

Objetivo General: Preservar y mejorar el bienestar físico, mental, emocional y psicológico promoviendo hábitos y prácticas para la salud a corto y largo plazo.

Fecha: Por definir

Lugar: por definir

Participantes: Colaboradores de G4S

Tiempo: 4 horas

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Presentación “Respiración diafragmática”	Evaluar la interiorización de los conocimientos adquiridos en el taller pasado.	Se dará la bienvenida, el nombre del taller y su objetivo, realizando la respiración diafragmática que se les enseñó en el taller anterior. De manera que recuerden los pasos y puedan manejar la técnica en cualquier situación que desencadene estrés u ansiedad.		Equipo facilitador	20 minutos
Psicoeducación acerca del Autocuidado	Brindar contenido teórico en cuanto al autocuidado, sus manifestaciones y recomendaciones.	Para iniciar con la jornada se brindará a cada colaborador/a un gafete con su nombre y así facilitar su identificación. <ul style="list-style-type: none"> • Seguidamente se dará la bienvenida a los participantes y se explicará el objetivo y la temática a desarrollar. 	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Gafetes con los nombres de los participantes 	Equipo facilitador	25 minutos

<p>“La luna brilla en....”</p>	<p>Generar un ambiente de integración y participación entre los usuarios, promoviendo un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicialmente se les pedirá a los participantes ponerse de pie y formar un círculo, ubicándose una de las facilitadoras en el centro y así poder explicar en qué consiste la actividad. • Seguidamente se explicará que cuando la facilitadora grite: “la luna brilla en....” y diga un color o un artículo de vestir que alguien en el grupo tenga todos los participantes que tienen estos atributos deben cambiar lugares entre sí. Por ejemplo, “la luna brilla en todos los que llevan un reloj” o “la luna brilla en todos los que llevan zapatos blancos” • La persona quien dirige tratara de tomar el lugar de una persona que se ha movido, y la persona que quede en el centro será quien dirá la indicación para que los demás se muevan. 	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	<p>Equipo facilitador</p>	<p>25 minutos</p>
<p>RECESO</p>					<p>15 minutos</p>
<p>Autocuidado y la Higiene del Sueño</p>	<p>Explicar a los trabajadores participantes del taller en qué consiste el autocuidado y cómo se relaciona tanto con la higiene del sueño, cómo con nuestros pensamientos</p>	<p>Recomendaciones sobre la higiene del sueño</p> <p>Claves para una buena noche de sueño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sea constante. Intente acostarse y levantarse a la misma hora todos los días. • Resuelva preocupaciones. Antes de acostarse, haga una lista de las cosas que hacer o preocupaciones para aclarar la mente. Evite situaciones o conversaciones estresantes cerca de la hora de acostarse. • El sueño es una actividad nocturna. Evite dormir durante el día y permanecer despierto por la noche. 	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diapositiva con información 	<p>Equipo facilitador</p>	<p>30 minutos</p>

	<p>y además nuestras acciones, se dará una psicoeducación acerca del tema.</p>	<p>Si su horario de sueño está invertido, consulte con su médico de cabecera un plan de ayuda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use la cama sólo para dormir. Acostúmbrese a ver la televisión, comer, leer, escribir mensajes de texto en otra habitación. Enseñe a su cuerpo a asociar irse a la cama con dormirse. • Siéntase cómodo. Convierta la zona en la que duerme en un área cómoda colocando almohadas y ropa de cama que le hagan sentir bien. • Cree una rutina de sueño. Acostúmbrese a una lectura placentera o tome un baño de agua caliente. Intente realizar ejercicios de relajación. • Baje el ritmo por la noche. Empiece a prepararse para dormir al menos una hora antes de irse a la cama relajando el entorno y la mente. • Evite estimulantes que puedan mantenerle despierto. Una taza caliente de cacao o café, unos cigarrillos o algún postre podrían sentar bien a medianoche, pero pueden dificultar también volver a conciliar el sueño. Cenar tarde o tomar alimentos picantes pueden dificultar conciliar el sueño <p>Cosas que no debe hacer cuando tiene problemas para dormir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafeína. No beba café, té o refrescos con cafeína por la tarde. • Alcohol. No ingiera bebidas alcohólicas cerca de la hora de acostarse. • TV y libros. Si va a ver televisión o a leer un libro, elija algo que no tienda a mantenerle despierto. Evite las historias o películas con gente 			
--	--	--	--	--	--

		<p>discutiendo, situaciones de mucho suspense, violencia, dramas, terror.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet. Evite despertarse para navegar por internet. En lugar de adormilarse, su cerebro se estimulará y se mantendrá despierto. • Tareas del hogar. No se levante de la cama para ordenar o limpiar la casa. A pesar de que puede tener en mente labores no terminadas, el proceso de realizar labores físicas en mitad de la noche, puede tensar los músculos y estimular su cerebro. • Ejercicio. No es una buena idea levantarse para hacer ejercicio físico incluso si sabe que esto le cansará. La actividad física puede actuar como estimulante para el cuerpo y la mente. El ejercicio es bueno para dormir, pero ha de programarse para realizarlo a primera del día y no inmediatamente antes de ir a dormir. • Quedarse en la cama. No permanezca en la cama si no puede dormirse. En lugar de ello, levántese y realice alguna actividad relajante. 			
--	--	---	--	--	--

<p>Despedida y tareas para el autocuidado</p>	<p>Hacer un ejemplo o dramatización de cada uno de las técnicas de autocuidado que quedan de tarea para el bienestar de los trabajadores.</p> <p>Evaluar los conocimientos adquiridos durante el taller.</p>	<p>Hacer pausas Incorporar pequeñas pausas a lo largo de tu jornada laboral (entre 1-10 minutos) para hacer algunas respiraciones conscientes, mover el cuerpo, hacer un escaneo corporal o tomarte una infusión. Esto te va a permitir liberar tensiones que se van acumulando y recargarte de energía.</p> <p>Las pausas nos aportan claridad y nos dan la oportunidad de salir del piloto automático para conectar con nosotras mismas.</p> <p>La frecuencia con la que hacer las pausas depende mucho de cada persona, pero te invitamos a que puedas ir introduciéndolas poco a poco. Puedes empezar por solo una e ir aumentando en la medida que sea posible para ti.</p> <p>Sacudir y estirar el cuerpo</p> <p>Tanto si pasas muchas horas de pie como sentada, incorporar el movimiento consciente te va a ayudar a soltar tensión, disminuir los niveles de estrés y relajar la musculatura.</p> <p>Para ello, puedes sacudir tu cuerpo o hacer algunos estiramientos como los que te dejamos a continuación, para que te ayuden a que no se acumule tensión en tu cuerpo.</p> <p>Autocuidado no es tanto lo que hacemos o dejamos de hacer, sino más bien el desde donde y el para qué.</p>		<p>Equipo facilitador</p>	<p>75 minutos</p>
--	--	--	--	----------------------------------	-------------------

REFERENCIAS

- Alloway, R. y Bebbington, P. (1987). The Buffer Theory of Social Support. A Review of the Literature. *Psychology Medicine*, 17, 91-108.
- Axelrod, J. y Reisine, T. D. (1984). Stress hormones: Their interaction and regulation. *Science*, 224(4648), 452–459. <https://doi.org/10.1126/science.6143403>
- Bennet, L. y Kelaher, M. (1994). Longitudinal Predictors of Burnout in HIV/AIDS Health Professional. *Aust Journal Publication Health*, 18, 334-336.
- Burish, M. (1993). In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnou. *Professional Burnout. Recent Development in Theory and Research*. W. B. SCHAUFELI, C. MAS· LACH Y T. MAREK. (75-93). Washington DC: Taylor & Francis.
- Caballo (2002). *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos*. Vol. 1 y 2. Madrid. Siglo XXI.
- Chacón, E., Xatruch, D., Fernández M., y Murillo R (2021). Generalidades sobre el trastorno de ansiedad. *Revista Cúpula*, 35 (1), 23-36.
- Comunicación organizacional. (s/f 2010). Ecured.cu. Recuperado el 3 de septiembre de 2023, de https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_organizacional.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Garrido-Rojas, Lusmenia (2006). Apego, emoción y regulación emocional. Implicaciones para la salud. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(3),493-507. [fecha de Consulta 1 de Octubre de 2022]. ISSN: 0120-0534. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80538304>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103–116.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87701209>
- Guyton, A. C. & Hall, J. (2006). *Tratado de Fisiología Médica*. Elsevier; 11th edition.

- Hernández Orta, G. (2012). *Manual de gestión y resolución de conflictos*. Inclusión y equidad consultora, SC.
- Ingenia, S.A. (2008). *Resolución de conflictos y toma de decisiones*. Escuela de Administración Pública.
- Limonta Borrero, Rider. (2010). *Nuevas tendencias de la comunicación organizacional*. La Habana, 2010
- Martínez-González, L., Olvera-Villanueva, G. y Villarreal-Ríos, E. (2018). Efecto de la técnica de respiración profunda en el nivel de ansiedad en adultos mayores. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 26(2), 99-104.
- Merino, J. y Noriega, M.J. (2005). *Fisiología General: Sistema Nervioso Autónomo*. Open Course Ware. Universidad de Cantabria.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.
- Otero Mendoza, K (2021). *Impacto de relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud mesones muro 2020*. [Tesis para optar al de Licenciada en enfermería. Universidad Señor de Sipán, Perú].
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.). (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Taylor & Francis.
- Ramírez Wong, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. [Tesis para optar al grado de Maestría en desarrollo humano, 1º instituto tecnológico y de estudios superiores de occidente, Jiquilisco].
- Rivadeneira, Fernando. (2006). *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Quipus

Riveros Ortiz, G. (2015) *Programa de promoción en empatía para el desarrollo de competencias emocionales en niños de educación básica.*

<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002795.pdf>

Rodríguez, P. (2008). *Ansiedad y sobre activación guía práctica de entrenamiento en control respiratorio.* Desclée De Brouwer, S.A.

Rojas, E. (2014). *Cómo superar la ansiedad.* Planeta, S. A.

Sandoval, A. (2020b, February 3). *Conozca los tipos de comunicación que pueden existir en su empresa y cómo gestionarlos.* Think Big.

<https://empresas.blogthinkbig.com/comunicacion-en-su-empresa>

Trelles, Irene (2002), *Comunicación organizacional.* Editorial Educación.

Worldwide. (2020) *Empatía en el lugar de trabajo* <https://www.biworldwide.com/es-CO/research-materials/empatia-en-el-lugar-de-trabajo/>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



Entrevista dirigida a Jefatura de Recursos Humanos de G4S SECURE SOLUTION EL SALVADOR, SA. DE C. V

Objetivo: Identificar la presencia de factores psicosociales como la comunicación, relaciones interpersonales y estrés que influyen en el clima laboral.

Cargo: _____. Género: F: ____ M: ____ Estado civil. ____

Departamento: _____

Profesión u ocupación: _____ Nivel académico: _____

Tiempo de laborar en la empresa: _____ Fecha: _____

Indicación: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con sinceridad.

- 1- ¿Cuánto tiempo tiene de ejercer su profesión?
- 2- ¿Hay alguna anécdota positiva en el transcurso de su profesión que usted recuerde?
- 3- ¿Qué actividades o pasatiempo realiza fuera de horario laboral?
- 4- ¿Hay algún conocimiento que usted quisiera desarrollar para seguir creciendo como profesional?
- 5- ¿Cómo describiría su puesto de trabajo y las actividades que realiza a diario?
- 6- ¿Considera que conoce a la mayor parte de colaboradores que integran su equipo de trabajo?
- 7- ¿Existe amistad y compañerismo con sus colaboradores?

- 8- ¿Cómo podría describir la convivencia o comunicación que se realiza entre colaboradores?
- 9- ¿Considera que los colaboradores deberían fortalecer las habilidades para relacionarse entre compañeros?
- 10- ¿Qué acciones realiza cuando observa dificultad en la manera de relacionarse o comunicarse entre compañeros?
- 11- ¿En qué medida siente usted que hay apoyo mutuo entre compañeros/as de trabajo?
- 12- ¿Cuál considera que podría ser una buena alternativa para fortalecer el compañerismo?
- 13- ¿Qué actividades considera que se podrían realizar en la empresa, para fortalecer la comunicación y el compañerismo entre los colaboradores?
- 14- ¿Cuál considera que podría ser la mayor fuente de estrés en el trabajo?
- 15- ¿Con que frecuencia los empleados suelen trabajar horas extra?
- 16- ¿Considera que el realizar horas extra les afecta al momento de realizar sus labores?
- 17- ¿Ha experimentado dificultades para dormir o concentrarse debido a su trabajo?
Explique.
- 18- ¿Usted ha experimentado cambios significativos en las actividades que realiza o en las funciones asignadas? ¿Esto le ha afectado?
- 19- ¿Describa las funciones que realiza a diario y comente si logra desarrollarlas todas en el tiempo estipulado?

- 20- ¿Comente alguna situación o experiencia en la que se ha sentido tenso/a por la carga de trabajo?
- 21- ¿Qué medidas ha tomado para poder relajarse, ante la presión de su trabajo?
- 22- ¿Ha observado que sus colaboradores pueden estar pasando por una situación similar al momento de realizar las actividades asignadas?

Anexo 2



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



***Cuestionario dirigido a colaboradores de G4S SECURE SOLUTION EL SALVADOR, SA.
DE C. V***

Objetivo: Identificar la presencia de factores psicosociales como las dificultades de comunicación y relaciones interpersonales, como el estrés también influye en el clima laboral.

Cargo: _____ Género F: ____ M: ____ Estado civil. _____
 Área de trabajo: _____
 Profesión u ocupación: _____ Nivel académico: _____
 Tiempo de laborar en la empresa: _____
 Departamento de residencia: _____
 Fecha de aplicación del cuestionario: _____

Indicación: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con sinceridad.

1. ¿Usted se siente parte de G4S?

Si _____ No _____ A veces _____

2. ¿Existe una relación de amistad entre compañeros de trabajo?

Si _____ No _____ A veces _____

3. ¿Existe buena convivencia entre compañeros de trabajo y nos tratamos con respeto?

Si _____ No _____ A veces _____

Se puede mejorar _____ de qué manera:

4. ¿Existe confianza entre los ejecutivos (o jefaturas) y sus empleados a tal punto de poder expresar mis opiniones, dudas o sugerencias sin dificultad?

Si _____ No _____ A veces _____ Se puede mejorar _____

5. **¿Qué aspectos considera que se podrían mejorar para que la convivencia y relaciones entre compañeros y superiores sea mejor? Explique**

6. **¿Cómo considera que es el tipo de comunicación que hay dentro de la empresa?**

Excelente ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____

7. **¿La empresa le proporciona herramientas y medios de comunicación adecuados para que los empleados y jefaturas puedan mantenerse en contacto?**

Si ____ No ____ A veces ____

8. **¿Las indicaciones que recibe son lo suficientemente claras y comprensibles?**

Siempre ____ Casi siempre ____ A veces ____ No siempre ____ Nunca ____

9. **¿Recibe comentarios de compañeros y jefes que le ayuden a mejorar su trabajo?**

Si ____ No ____ A veces ____

10. **¿De qué manera considera que se podría mejorar la comunicación dentro de la empresa?**

11. **¿Me siento presionado en el trabajo por parte de mi equipo o superiores?**

Siempre ____ Casi siempre ____ A veces ____ No siempre ____ Nunca ____

12. **¿Me gusta ser parte de un equipo estrecho y colaborativo de trabajo?**

De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Me es indiferente ____

13. **¿La forma en que los superiores (o jefaturas) me piden realizar mi trabajo, me hace sentir presionado?**

Siempre ____ Casi siempre ____ A veces ____ No siempre ____ Nunca ____

14. **¿Siento que las funciones que realizó en mi trabajo son repetitivas o al contrario son inestables y esto me genera estrés?**

De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Me es indiferente ____

15. ¿Cuáles podrían ser las actividades que realiza en su trabajo que le generan estrés y que tipo de malestar le causa?

16. ¿Considera que las jefaturas y los líderes de la empresa están comprometidos con el bienestar de los empleados y les ofrecen una guía adecuada?

Siempre ____ Casi siempre ____ A veces ____ No siempre ____ Nunca ____

17. ¿Se siente motivado/a para realizar su trabajo de la mejor manera posible?

Siempre ____ Casi siempre ____ A veces ____ No siempre ____ Nunca ____

18. ¿Qué aspectos considera usted que se podrían tomar en cuenta para mejorar dentro de la empresa? Explique

Anexo 3



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



Guía de observación a empleados de G4S SECURE SOLUTION EL SALVADOR, SA. DE C. V

Objetivo: Observar y registrar las diferentes reacciones conductuales en los entrevistados, así como las condiciones ambientales y físicas en las que laboran.

APARIENCIA FISICA	Mucho	Poco	Nada	No Aplica
Porta el Uniforme completo.				
Su vestimenta se observa limpia y ordenada.				
Cabello ordenado.				
Rostro limpio.				
LENGUAJE	Mucho	Poco	Nada	No Aplica
Le cuesta expresarse.				
Realiza lenguaje gestual.				
Muestra lenguaje verbal.				
Muestra lenguaje corporal.				
Se muestra incómodo.				

ESPACIO DE TRABAJO	Mucho	Poco	Nada	No Aplica
Cuenta con un espacio adecuado para reposar.				
Tiene acceso a servicio sanitario.				
Cuenta con un espacio adecuado para alimentarse.				
El lugar se encuentra limpio y ordenado.				
Cuenta con un lugar para guardar sus herramientas de trabajo y accesorios personales.				
CONDICIONES AMBIENTALES	Mucho	Poco	Nada	No Aplica
Cuenta con ventilación adecuada				
Las herramientas, maquinaria y equipo de trabajo se encuentran en buen estado.				
Las instalaciones cuentan con señalizaciones adecuadas al área.				
La empresa cuenta con vías de evacuación en casos de emergencia.				
Hay dispensadores de agua para los empleados.				
El lugar cuenta con aisladores de ruido.				
La iluminación es adecuada.				

Anexo 4

Lista de comportamientos.

Sarcasmo	Tono de voz	Escuchar lo que uno no quiere oír
Silencio	Hablar a oído a una persona delante de otras	Actitud pesimista
Mostrarse siempre apurado	Cortar a una persona	Clasificar a las personas
Levantar la voz y gritar	Actitudes físicas amenazadoras	Expresión del rostro
Ser muy insistente	Monopolizar la palabra	No mirar al otro
Uso excesivo de palabras técnicas	Actitud defensiva	Hablar por encima de otra persona cuando está hablando
Mirar el teléfono móvil mientras habla	No decir la verdad	Espíritu burlón

