

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEP’s-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, a crown, and other heraldic symbols. The shield is flanked by two columns. The outer ring of the seal contains the Latin text "LETTERAS OBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**“PERFIL POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE  
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
DE LA PROMOCIÓN 2012”**

**IRENE ESTEFANY DE LEÓN PAIZ**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEP’s-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“PERFIL POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE  
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
DE LA PROMOCIÓN 2012”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**IRENE ESTEFANY DE LEÓN PAIZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

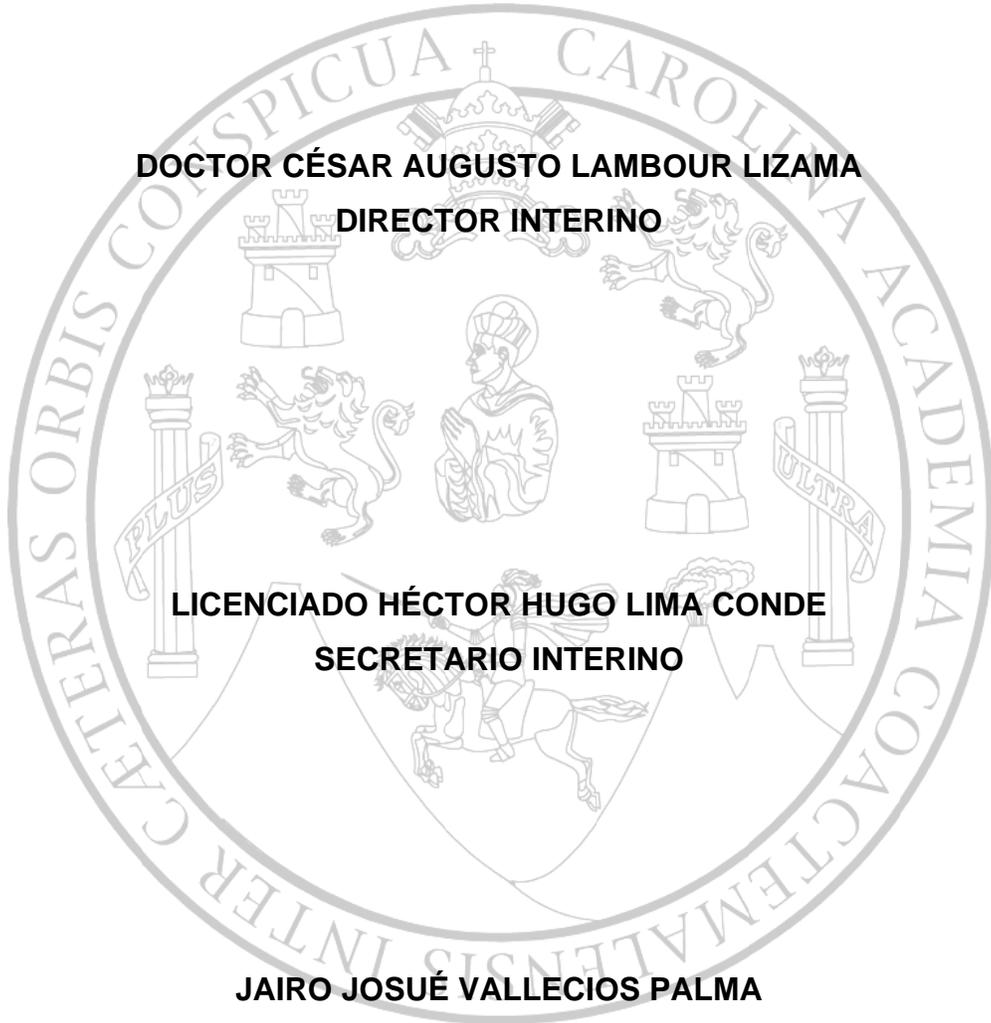
**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012**

**CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM

5ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24182530 Telfax 24187507

e-mail: usapsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs

Reg. 145-2012

DIR. 1915-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

10 de octubre de 2012

Estudiante

**Irene Estefany de León Paiz**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL NOVECIENTOS CUATRO GUIÓN DOS MIL DOCE (1904-2012), que literalmente dice:

**"UN MIL NOVECIENTOS CUATRO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"PERFIL POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA PROMOCIÓN 2012,"** de la carrera de. Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Irene Estefany de León Paiz**

**CARNÉ No. 2096-16556**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Nayda Lemus y revisado por Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"DIO Y ENSEÑAD A TODOS"

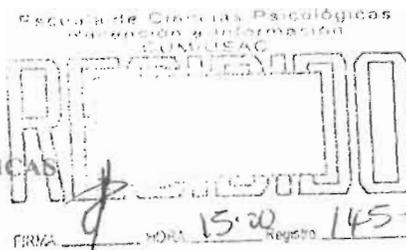


Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO

*Nayda*



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
 CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-  
 9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
 Tel. 24187530 Telefax 24187543  
 e-mail: psic@unac.edu.gt



CIEPs 1677-2012  
 REG: 145-2012  
 REG: 230-2012

**INFORME FINAL**

Guatemala, 03 de octubre 2012

SEÑORES  
 CONSEJO DIRECTIVO  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“PERFIL POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA PROMOCIÓN 2012.”**

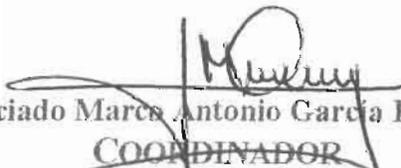
ESTUDIANTE:  
**Irene Estefany de León Paiz**

CARNÉ No.  
 2006-16556

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 28 de septiembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 02 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
 Licenciado Marco Antonio García Enriquez  
 COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo  
 Arelis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs. 1678-2012  
REG: 145-2012  
REG: 230-2012

Guatemala, 03 de octubre 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"PERFIL POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA PROMOCIÓN 2012."**

**ESTUDIANTE:**  
**Irene Estefany de León Paiz**

**CARNÉ No.**  
**2006-16556**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 26 de septiembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina**  
**DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO-CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
Tel.: 2485-1910 Fax: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Ref. DIR. 272-2012  
Guatemala 30 de agosto de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- Mayra Gutiérrez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM

Licenciado García Enríquez:

Por medio de la presente le informo que la estudiante Irene Estefany de León Paiz, carné 2006-16556, realizó en esta institución entrevistas por competencias al 55% de la población de estudiantes que cursan quinto año del Programa de Psicología Industrial, de la Escuela de Ciencias Psicológicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, como parte del trabajo de investigación titulado "*Perfil Por Competencias del Estudiante del Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Promoción 2012*" en el periodo comprendido del 13 al 23 de agosto del presente año, en horario de 13:30 a 20:30 Horas.

La estudiante León Paiz cumplió con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR



Guatemala 30 de agosto de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- Mayra Gutiérrez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
**CUM**

Licenciado García Enríquez:

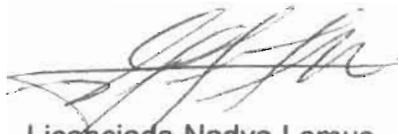
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido de Informe Final de investigación titulado "Perfil por competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la promoción 2012" realizado por la estudiante IRENE ESTEFANY DE LEÓN PAIZ, CARNÉ 200616556.

El trabajo fue realizado a partir del 2 de Abril del 2012 hasta el 30 de Agosto del 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Nadya Lemus  
Psicóloga General  
Colegiado No. 1921  
Asesor de contenido

**MADRINA DE GRADUACIÓN**

**ILEANA DEL ROSARIO PEREZ ESCOBAR**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**COLEGIADO ACTIVO 457**

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

Por darme todo lo que necesite para lograr esta etapa de mi vida.

### **A MÍ MAMÁ:**

Porque sin ella no lo hubiera logrado.

### **A MÍ PAPÁ:**

Por su gran apoyo.

### **A MÍ HERMANO:**

Por su amor, apoyo y paciencia.

### **A MÍ PRINCESITA:**

Por ser mi motivación más grande en la vida.

### **A ESTUARDO:**

Porque en él encontré el mejor apoyo, mi mejor amigo y el amor verdadero.

### **A MIS ABUELAS:**

Por su sabiduría y comprensión

### **A MIS MEJORES AMIGAS**

Por estar siempre cuando las he necesitado.

### **A MIS SUEGROS Y CUÑADO**

Por su apoyo, consejos y amistad

### **A MIS AMIGOS DE LA ESCUELA DE PSICO**

Por brindarme su valiosa amistad de diferentes maneras.

### **A MIS COMPAÑERAS DE TRABAJO**

Por su inmenso apoyo.

**POR: IRENE ESTEFANY DE LEÓN PAIZ**

## **AGRADECIMIENTO**

### **Licda. Nadya Lemus**

Por haber sido una gran catedrática, por su tiempo, dedicación, conocimientos que nos brindo a lo largo de este camino. Y por ser una gran persona.

### **Licda. Iris Nolasco**

Por su dedicación y consejos que fueron de gran ayuda en el procedimiento de nuestra tesis.

### **Al Programa de Psicología Industrial de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Que no dudaron en participar en esta investigación dándonos su confianza y ayudándonos a cumplir esta etapa universitaria.

# ÍNDICE

Pág.

RESUMEN

PRÓLOGO

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico.....	4
1.1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.1.2 Marco Teórico.....	6
1.1.2.1 Psicología.....	6
1.1.2.1.1 Psicología Industrial.....	6
1.1.2.2 Departamento de Psicología Industrial en la Escuela de Ciencias Psicológicas.....	7
1.1.2.2.1 Antecedentes .....	7
1.1.2.2.2 Objetivos del Programa de Psicología Industrial.....	8
1.1.2.2.3 Definición del Departamento de Psicología Industrial.....	9
1.1.2.2.4 Resultados.....	9
1.1.2.3 Perfil por competencias.....	13
1.1.2.3.1 Perfil.....	13
1.1.2.3.2 Perfil profesional.....	13
1.1.2.3.3 Competencias.....	13
1.1.2.3.4 Antecedentes.....	14
1.1.2.3.5 Identificación de competencias.....	14
1.1.2.3.6 Clasificación de competencias.....	15
1.1.2.3.7 Adquisición de competencias.....	16
1.1.2.4 Competencias del estudiante de psicología industrial.....	17
1.1.3 Delimitación.....	23

## **CAPÍTULO II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

2.1 Técnicas.....	24
2.1.1 Técnicas de muestreo.....	24
2.1.2 Técnicas de recolección de datos.....	24
2.1.3 Técnicas de Análisis estadísticos de los datos.....	24
2.2 Instrumentos.....	24

## **CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

3.1 Características del lugar y de la población.....	26
3.1.2 Características de la población.....	26
3.1.3 Análisis Cualitativo.....	26
3.1.4 Análisis Cuantitativo.....	29

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones.....	37
-----------------------	----

4.2 Recomendaciones.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	40

## **RESUMEN**

### **“COMPETENCIAS DESTACADAS EN EL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA PROMOCION 2012”**

**Autora: Irene Estefany De León Paiz**

En la actualidad el psicólogo industrial es un agente de cambio en las organizaciones en las que se encuentra. En la universidad de San Carlos de Guatemala existe el programa de Psicología Industrial, el cual tiene el perfil del estudiante de psicología industrial, pero no existe el perfil del estudiante de psicología industrial por competencias; por ello el propósito de esta investigación fue dar a conocer las competencias del estudiante del programa de psicología industrial de la escuela de Ciencias Psicológicas.

Esta investigación se realizó con los estudiantes del Programa de Psicología Industrial de la promoción 2012 en la Escuela de Ciencias Psicológicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de una guía de entrevista por competencias a realizar con el 55% de la promoción de estudiantes del Programa de Psicología Industrial.

El resultado de esta investigación fue la elaboración del perfil por competencias del estudiante de psicología industrial, el cual aporta al Programa de Psicología Industrial el perfil, que podrá utilizarse en el proceso de selección de estudiantes que se realiza cada año para el nuevo ingreso de estudiantes al programa.

La base teórica de esta investigación se tomo de las competencias que Martha Alles menciona en su libro “Diccionario de preguntas”, competencias tales como desarrollo en equipo, liderazgo, pensamiento estratégico, dinamismo, integridad, eficiencia, etc.

## PRÓLOGO

El propósito de la investigación titulada “Perfil por competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la promoción 2012”, es determinar cuáles son las competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial y con ello realizar el perfil por competencias del mismo.

La investigación se realizó en el Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, dedicada a la formación de estudiantes en la rama de psicología industrial.

Con esta investigación se logró recopilar datos significativos logrando alcanzar el propósito de la misma. La información fue proporcionada por los estudiantes del Programa de Psicología Industrial de la promoción 2012.

Al comenzar los estudios de este tema, uno de los aspectos relevantes que se encontraron fue la carencia de información en el área de competencias del estudiante de psicología industrial por lo que se propuso desde un inicio investigarlas.

Es importante que el estudiante conozca el perfil por competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial para que se facilite el ingreso a dicho programa.

Para la realización de esta investigación se contó con el apoyo significativo del Lic. Mariano Codoñer, siendo una de las personas que inicio con la ejecución del programa en la Escuela de Ciencias Psicológicas y que proporcionó información valiosa para esta investigación.

Con el análisis de los resultados se ha determinado que hay varias competencias destacadas en los estudiantes del programa como por ejemplo el liderazgo y calidad del servicio.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación “Perfil por competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la promoción 2012”, se fundamenta en identificar las competencias que posee el estudiante del programa de psicología industrial, para la realización del perfil por competencias del mismo.

El objetivo de este estudio constituyó las competencias del estudiante que está finalizando el Programa de Psicología Industrial, esto se logró mediante la utilización de instrumentos como: observación y guía de entrevista por competencias, instrumentos que facilitaron la obtención de información y con los cuales se logró obtener datos significativos para la investigación. Esta identificación permitió sustentar en segundo momento la realización del perfil por competencias que requiere el Programa de Psicología Industrial.

La investigación se llevo a cabo con el 55% de los estudiantes que pertenecen al Programa de Psicología Industrial. Se trabajo por medio de dos entrevistas por cada uno de los estudiantes lo que permitió la obtención de datos objetivos.

Esta investigación se basó en las competencias mencionadas en los libros de Martha Alles, como por ejemplo integridad que es la capacidad de actuar de forma ética; excelencia en el servicio que es la habilidad para conocer y resolver las necesidades del cliente; y liderazgo que es la habilidad para influir sobre las personas de manera positiva.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

### **1.1.1 Planteamiento inicial del problema.**

En la escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, existe un programa de Psicología Industrial, el cual guía y capacita al estudiante para que pueda desarrollarse en el ámbito laboral de las empresas. Para ingresar a dicho programa se pasa por un proceso de selección en el cual eligen a los estudiantes que se apegan más al perfil de un psicólogo industrial.

Hoy en día las empresas están cambiando su estructura en base a competencias, por lo cual el estudiante deberá saber que competencias debe tener y desarrollar, para ser un eje de cambio en las instituciones en donde se encuentre. Por lo que es importante tener un perfil por competencias del estudiante de psicología industrial ya que actualmente solo existe un perfil normal.

Al conocer las competencias que deberá de tener el estudiante se podrá consolidar la información y crear el perfil por competencias del estudiante de psicología industrial, y esto ayudara al proceso de selección para ingresar al Programa de Psicología Industrial y saber que competencias deberá de desarrollar para crecer en el ámbito laboral.

Según Martha Alles (2008), competencias es la cantidad y calidad de una determinada característica de personalidad requerida para ocupar un puesto o llevar a cabo exitosamente una gestión.

Para conocer el propósito de la investigación se dio respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las competencias básicas que poseen en común los estudiantes del programa de psicología industrial?, ¿Cuáles son las competencias más destacadas en el estudiante del programa de psicología industrial?, ¿Cuales son las competencias específicas que poseen los estudiantes del programa de psicología industrial?

Para conocer las competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial se llevó a cabo una investigación durante el año 2012 con los estudiantes del programa de psicología industrial de 5to. Año jornada nocturna que se

encuentran en la Escuela de Ciencias Psicológicas ubicada en el Centro Universitario Metropolitano –CUM-.

## 1.1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.1.2.1 PSICOLOGÍA

Del griego psico que significa alma o actividad mental y logia que significa estudio, la psicología es la ciencia encargada del estudio de los procesos mentales en tres aspectos: cognitiva, conductual y afectiva.

A través del tiempo la psicología se dividió en varias ramas, una de ellas la psicología industrial.

#### 1.1.2.1.1 PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

La psicología industrial tuvo su origen tras la segunda guerra mundial, para encargarse del bienestar en el área laboral y el estudio de las relaciones dentro de las organizaciones.

Esta es la encargada de todos aquellos procesos y métodos que ayuden a la eficacia en el trabajo y en toda la organización. Algunos de los procesos que se puede mencionar son el reclutamiento y selección de personal (para tener al personal idóneo dentro de la organización), la formación o capacitación (para desarrollar las diferentes aptitudes, competencias y habilidades en los colaboradores y con ello lograr los objetivos organizacionales), remuneración (*cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente*<sup>1</sup>), programas para la retención de personal, etc.

Las diferentes funciones del psicólogo industrial van enfocadas al comportamiento de los trabajadores, administradores y consumidores de la organización.

En la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala inicio el Programa de Psicología Industrial en el cual los capacitan para que puedan desarrollar todos los procesos antes mencionados.

---

<sup>1</sup> Chiavenato, Idalberto, Gestión del talento humano, Mac Graw Hill, tercera edición, México D.F., 2009, Pág. 283

### 1.1.2.2 DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL EN LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS.

Departamento que se encuentra en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el propósito de orientar al estudiante sobre conocimientos de índole industrial.

#### 1.1.2.2.1 ANTECEDENTES

El Departamento de Psicología Industrial nació, en calidad de Plan Piloto, como respuesta a la inquietud puesta de manifiesto por un grupo de estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas durante el Ciclo Académico 1994, que coincidía con la intención de un grupo de profesores por iniciar la diversificación de la enseñanza dentro de la misma. El primer grupo de estudiantes, en número de 13, inició su formación en el área de Psicología Industrial durante 1995, habiendo egresado al año siguiente luego de haber llenado los requisitos académicos de formación teórico-práctica que fueron establecidos en programas que se desarrollaron específicamente para tal fin.

Durante 1996, se dio inicio a la formación del segundo grupo de estudiantes y principió la búsqueda de integración entre los contenidos ofrecidos en los primeros tres años de estudios dentro de la Carrera de Orientación Escolar, Vocacional y Laboral, con miras a la integración total para el año 2,000 y, consecuentemente, el inicio de las gestiones necesarias para la creación de la Licenciatura en Psicología Industrial. No obstante, durante los últimos años, derivado de acontecimientos de diversa índole que han caracterizado el funcionamiento de esta Unidad Académica, tal objetivo ya no se concretó, por lo que hasta la fecha (año 2,008) el Programa ha venido funcionando únicamente a partir de los grados Cuarto y Quinto de la Carrera de Licenciatura en Psicología. Al completar el Pensum de Estudios, a los estudiantes se les otorga un Diplomado en el Área de Psicología Industrial.

Todos los años se realiza un proceso de selección de estudiantes para su ingreso al departamento, habiendo sido evidente durante todos los años el alto grado de interés que dentro del estudiantado de nuestra Escuela despierta el programa, pues en algunos años ha habido hasta 180 candidatos del grupo de estudiantes que va del tercer al cuarto año de estudios. Sin embargo, por las limitaciones en cuanto

al número de profesores, así como por las características de atención personalizada que se les brinda a los estudiantes, no es posible satisfacer esa demanda, ya que los profesores atienden los programas de Docencia Directa, Supervisión de Prácticas y Asesoría en Investigación. Por ello, el año que más estudiantes se aceptaron, ingresaron 24 alumnos al Cuarto Año y ello representó serios problemas en cuanto a su atención y formación.

Los inconvenientes mencionados en los párrafos anteriores, el 8 de Febrero del año 2,007, según Punto Tercero, del Acta número 05-2007, el Consejo Directivo aprobó la creación del Departamento de Psicología Industrial dentro de la estructura administrativa de esta Unidad Académica.

#### 1.1.2.2.2 OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

- Facilitar a los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Psicología, egresar con un Diplomado reconocido oficialmente por la Universidad de San Carlos de Guatemala, en uno de los campos de aplicación de mayor demanda actual en Guatemala.
- Entrenar a los estudiantes para que al momento de enfrentar el campo profesional, puedan competir, tanto en conocimientos relacionados con la Psicología Industrial y ciencias afines, como en la aplicación de tecnología relacionada con este campo de aplicación.
- Formar estudiantes con sólidos conocimientos en el campo de la Psicología Industrial, capaces de insertarse y competir en el mercado laboral guatemalteco.
- Facilitar a los estudiantes la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades y actitudes profesionales, mediante la docencia directa, prácticas supervisadas y trabajos de investigación.
- Desarrollar en los estudiantes capacidad de investigar los fenómenos psicológicos, sociales, culturales y espirituales que se manifiestan en el ámbito industrial.

### 1.1.2.2.3 DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

El Departamento de Psicología Industrial es la unidad académico administrativa encargada de planificar, organizar, evaluar y controlar los planes y programas de estudio de la Escuela de Ciencias Psicológicas, orientados a la formación teórico práctica de los estudiantes en el campo de aplicación de la Psicología Industrial.

Para su funcionamiento cuenta con una Coordinación, que reporta directamente a la Dirección de la Escuela, y con profesores titulares y auxiliares que llevan a cabo la realización labores de docencia, investigación y extensión con los estudiantes de cuarto y quinto grados, que son admitidos al Departamento luego de un proceso de selección por méritos, que fue establecido desde su fundación.

Lo anterior es una característica fundamental de este Departamento, pues desde sus inicios se ha mantenido un estricto criterio de selección, tanto para el personal docente, como para los estudiantes que ingresan al mismo. Es por ello que todos los profesores son especialistas en el campo de la Psicología Industrial, con reconocida trayectoria en el gremio de psicólogos industriales de Guatemala. Y en el caso de los estudiantes, fue la primera sección de una unidad académica dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la que se realizó un proceso de selección de ingreso (1995), situación que es en la actualidad práctica común en toda la USAC.

### 1.1.2.2.4 RESULTADOS

Con el propósito de evaluar el impacto que los programas del Departamento han tenido en el mercado laboral, así como en la formación de psicólogos industriales, se han realizado dos trabajos de investigación, uno en 2,002 y el otro en 2,007, en los que se han podido identificar logros significativos. Entre ellos cabe mencionar los siguientes:

- 458 estudiantes inscritos de 1995 a 2012
- 407 estudiantes egresados (16 promociones), a quienes se les ha extendido un Diploma que valida sus estudios en el área de Psicología Industrial

- 44% de los egresados han conseguido una colocación en trabajos relacionados con la especialidad inmediatamente después de egresar del Departamento.
- 82 % de los egresados se han colocado en el mercado laboral antes de transcurrido un año de haber egresado
- 93% de los egresados que no trabajaban en el campo de la Psicología Industrial cuando ingresaron al Departamento, han conseguido trabajo en dicho campo
- En cuanto a rendimiento estudiantil, únicamente han sido reprobados 4 estudiantes en los catorce años de funcionamiento
- Solamente 4 estudiantes han repetido por haber abandonado sus estudios, con causas plenamente justificadas. Lo cual contrasta con los niveles de repitencia en otras áreas de la Escuela y en otras unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 6 de cada 10 estudiantes reciben oferta de empleo como resultado de la realización de sus prácticas supervisadas, con lo que al egresar, aquellos que así lo deciden, ya están trabajando en el campo de aplicación de la Psicología Industrial.
- El rango de los salarios de los estudiantes cuando ingresan al programa oscila en el intervalo de menos de Q3,000.00 a Q6,000.00 mensuales. Mientras que ese rango se incrementa al intervalo de Q3,000.00 a más de Q18,000.00 mensuales luego de haber transcurrido tres años de haber egresado del Departamento.
- El 96% de los egresados opina que la formación recibida en el Departamento de Psicología Industrial le ha sido útil para incursionar en el campo profesional.
- 7 de cada 10 egresados considera que los contenidos del pensum de estudios del Departamento está acorde a la realidad laboral que han encontrado.
- 9 de cada 10 de los egresados labora actualmente como Psicólogo Industrial.

- Actualmente, antes de que inicie el Ciclo Lectivo los estudiantes están colocados en Centros de Práctica que funcionan en empresas e instituciones guatemaltecas casi la totalidad de nuestros estudiantes.
- Muchos de nuestros egresados se desempeñan en puestos importantes dentro de multiplicidad de empresas nacionales e internacionales, incluyendo a varios de ellos que tienen cargos en la Alta Gerencia y a nivel Internacional.

A continuación el programa académico a utilizar en psicología industrial, esto para poder conocer en qué temas se especializa este programa.

#### *“Programa Académico de Psicología Industrial*

*El contenido temático comprende la definición y descripción del campo de acción de la psicología industrial, así como un esbozo de las principales tareas específicas que en esta se realizan; tales como: análisis de puestos, reclutamiento, selección, inducción y capacitación de personal; motivación y satisfacción en el trabajo; evaluación del desempeño del personal.*

*Además, descripción de técnicas psicométricas actuales aplicadas a la selección de personal; técnicas para el análisis de las características físicas, psíquicas y sociales que son necesarias para el desempeño de un puesto; políticas de desarrollo humano dentro del trabajo, higiene y seguridad industrial. Finalmente, se ofrece una panorámica de las tendencias actuales de la administración de recursos humanos.*

*Durante el cuarto año, los estudiantes son entrenados en la aplicación de técnicas que han demostrado mayor efectividad en los programas que con mayor frecuencia se utilizan en Guatemala, por lo cual se profundiza en temas referentes a reclutamiento y selección, inducción y capacitación de personal.*

*Sin embargo, a fin de ofrecerles una panorámica completa de los programas que se aplican en el campo de la administración de los recursos humanos, como una de las ramas de mayor empleo en nuestro país, en pequeños grupos desarrollan temas tales como: análisis de puestos, evaluación del desempeño, clima organizacional y seguridad industrial, a través de investigaciones bibliográficas que luego presentan al resto de la clase.*

Los estudiantes de quinto año, son ubicados en empresas en las que se requiere de su apoyo y se les asesora para que puedan realizar una labor efectiva en las mismas. Además, reciben implementación técnica referente a temas estratégicos en el campo de la Psicología Industrial, para los cuales se invita a expertos en diferentes campos y los profesores del programa desarrollan temas centrales, orientados a formales sobre el rol que el psicólogo industrial desempeña en el ambiente empresarial moderno.

#### CONTENIDO PROGRAMATICO:

##### Temas de Clase:

- *Introducción a la psicología industrial.*
- *Reclutamiento y selección de personal: el perfil, la descripción y la especificación del puesto. Medios y fuentes de reclutamiento. El anuncio y la convocatoria. Análisis curricular y de solicitudes de empleo. El papel de las pruebas psicológicas. La entrevista de selección.*
- *La inducción de personal: concepto y definición. Fases y recursos para la inducción.*
- *Capacitación, formación y desarrollo de personal: pedagogía vs. Andragogía. Detección de necesidades de capacitación. Diferencia entre capacitación y entrenamiento. Utilización de medios y recursos.*

##### Temas de investigación:

1. *Análisis de puestos*
2. *Evaluación de puestos y salarios.*
3. *Higiene y seguridad industrial.*
4. *Legislación laboral.*
5. *Evaluación del desempeño.*
6. *Planes de beneficio e incentivos.*
7. *Motivación y moral en el trabajo.*
8. *Cultura y clima organizacional”.*<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Programa Académico de la carrera de Licenciatura en Psicología, y de la Temática del Plan Piloto de Psicología Industrial, Guatemala, 2002.

El psicólogo industrial tiene un papel importante dentro de las empresas e instituciones guatemaltecas, por lo que es necesario realizar un estudio para conocer el perfil por competencias que posee el estudiante de psicología industrial quien en un futuro será agente de cambio de la institución en la que se encuentre.

### **1.1.2.3 PERFIL POR COMPETENCIAS**

#### **1.1.2.3.1 PERFIL.**

Conjunto de características de la persona que determinaran su carácter, aptitudes, actitudes y determinados comportamientos frente a determinadas situaciones o frente a la sociedad.

#### **1.1.2.3.2 PERFIL PROFESIONAL.**

Es el conjunto de capacidades y competencias de una persona que la formarán para asumir responsabilidades laborales y tareas de determinada profesión.

Los perfiles tienen que tener cambios a través del tiempo por factores internos y externos ya que deben ser actualizados cuando sea necesario.

#### **1.1.2.3.3 COMPETENCIAS**

Es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar determinadas actividades de manera eficiente. Según el INTECAP son *un conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinada funciones productivas en un ambiente de trabajo.*<sup>3</sup>

Según Martha Alles en su libro Diccionario de preguntas, gestión por competencias, la competencia es *una característica subyacente de un individuo, causalmente relacionado con un estándar de efectividad y/o una performance superior en un trabajo o situación determinados. En términos más sencillos, competencia es la cantidad y calidad de una determinada característica de personalidad requerida para*

---

<sup>3</sup> Segura, Larry, Gestión del Recurso Humano Basado en Competencias Laborales, Imprecol, Segunda edición, 2004, pág. 47.

*ocupar un puesto o llevar a cabo exitosamente una gestión, en un determinado contexto, en una determinada empresa.*<sup>4</sup>

#### 1.1.2.3.4 ANTECEDENTES

En 1973 David Mc Clelland dijo que “se debería evaluar la competencia y no la inteligencia”. En 1980 la oficina de Educación de los Estados Unidos implemento programas de educación y entrenamiento basados en competencias. En 1982 Richard Boyatzis publicó el libro “El Gerente Competente”, este se trataba sobre la evaluación de competencias.

#### 1.1.2.3.5 IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Los tres enfoques para identificar las competencias más utilizadas son:

a. Análisis Constructivista.

Este modelo se basa en lo que las personas saben en donde van desarrollando a la persona conforme a lo que va aprendiendo.

*En el análisis constructivista la competencia posee las siguientes propiedades básicas:*

- *Está centrada en lo que la gente sabe.*
- *Analiza el contenido del trabajo.*
- *Incorpora condiciones bajo las cuales el desempeño es relevante.*
- *Constituye una unidad y es un punto de convergencia.*
- *Favorece el desarrollo de niveles mayores de autonomía de los trabajadores.*<sup>5</sup>

Algunas de las limitaciones de este análisis es que no se llega a identificar la medida estandarizada para poder evaluar la calificación de la persona y es un modelo que necesita tiempo indefinido para su implementación.

---

<sup>4</sup> Alles, Martha, Diccionario de preguntas, Granica, primera edición, 2008, pág. 17

<sup>5</sup> Op.cit, Segura, Larry, pág. 36.

#### b. Análisis Funcional.

Este modelo se realiza por un método de comparación, en donde se analizaran las relaciones de las habilidades, aptitudes, cualidades, valores y conocimientos de la persona y del ambiente o lugar en donde se va a desarrollar y convivir. Según el INTECAP (Instituto Técnico de Capacitación) *el análisis funcional consiste en el desglose y ordenamiento lógico de las funciones productivas de un sector, empresa o área ocupacional, a partir de la misión del área analizada hasta llegar a las funciones productivas realizadas en forma individual por una persona.*<sup>6</sup>

#### c. Análisis Conductista

En este método se identifican los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes que influyen en comportamiento del área laboral de la persona y esto se relaciona con las actividades, puestos y ocupaciones que exige el mercado de trabajo. Este se basa en los conocimientos y experiencias de un grupo de expertos, por lo que este modelo se basa de lo específico a lo general.

Este análisis por el contrario del análisis constructivista, para la elaboración de las competencias se basa en los gerentes y trabajadores más aptos.

### 1.1.2.3.6 CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Guatemala tomo como referencia el modelo de Inglaterra, modelo que solo tiene tres tipos de competencias, las cuales son:

#### a. Competencias Básicas.

Son el conjunto de habilidades cognitivas, actitudinales y procedimentales que pueden y deben ser alcanzados por la persona y que son imprescindibles para el desenvolvimiento personal y social. Estas incluyen los conocimientos teóricos, las habilidades o conocimientos prácticos y las actitudes o compromisos personales.

Una de las características de las competencias básicas es de usar funcionalmente los conocimientos y habilidades en contextos diferentes e implican comprensión, reflexión y discernimiento.

---

<sup>6</sup> Ibid, Segura, Larry, pág. 39.

Según el Intecap las competencias básicas son las capacidades elementales que posee un individuo, las cuales permitirán adaptarse a los diferentes contextos. Algunos de estos pueden ser la habilidad de comunicación, análisis, valores y códigos éticos.

b. Competencias Genéricas.

Las competencias genéricas son aquellas requeridas en determinado ámbito o tarea. Según el INTECAP *las competencias genéricas o transversales se refieren a las capacidades requeridas en diversas áreas, sub áreas o sectores que permiten llevar a cabo funciones laborales con niveles de complejidad, autonomía y variedad, similares. Las competencias genéricas están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, planear, programar, administrar y utilizar distintos recursos: tecnológicos, materiales, humanos físicos, etc.*<sup>7</sup>

c. Competencias Específicas.

Las competencias específicas son el conjunto de conceptos, teóricas, conocimientos, formas de aplicación que definen determinada disciplina, ocupación, profesión. Estas competencias se pueden transferir destrezas y los conocimientos a nuevas situaciones dentro del área donde se desenvuelva la personal. Según el INTECAP *son las capacidades de índole específica de un área ocupacional o de competencia determinada, relacionadas con el uso de tecnologías y metodologías y lenguaje técnico para una determinada función productiva.*<sup>8</sup>

#### 1.1.2.3.7 ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS

Por medio del programa de psicología industrial el estudiante podrá descubrir y desarrollar las competencias que le ayudarán a desenvolverse en el área laboral. La adquisición de las competencias inicia con sus competencias básicas.

Existen dos formas que desarrollaran sus competencias. La primera es por medio de la capacitación y la segunda por medio de la experiencia.

---

<sup>7</sup> Ibid, Segura, Larry, pág. 44.

<sup>8</sup> Ibid, Segura, Larry, pág. 45.

a) Por medio de la capacitación.

Estas se logran a través de cursos, diplomados, seminarios, talleres, etc. En el momento que la competencia básica se modifica y se enriquece con nuevos conocimientos y experiencias, el resultado será una competencia laboral adquirida.

b) Por medio de la experiencia.

Esta inicia por medio de la observación directa que se tiene en el trabajo, la cual va cambiando a experiencia por tradición, por último por medio de una inducción directa al puesto de trabajo.

El programa de psicología industrial incluye estos dos aspectos dentro del programa, ya que en su primer año los estudiantes conocerán todos aquellos temas que les ayudaran a manejar los temas importantes en recursos humanos. En su segundo año, ellos van a diferentes empresas a implementar proyectos, en donde desarrollaran sus competencias por medio de la experiencia que les brinde el lugar de práctica.

#### **1.1.2.4 COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

El enfoque del estudiante de psicología industrial es la persona y los diferentes ámbitos que lo rodean, en especial el ámbito laboral, por lo tanto es necesario que tenga ciertas competencias para poder desarrollarse adecuadamente en su campo.

El estudiante del programa de psicología industrial de quinto año está a punto de convertirse en un profesional por lo que es importante que tenga las siguientes competencias:

a) Desarrollo del equipo.

Son las habilidades para detectar las áreas de oportunidad de un grupo y desarrollarlas para el mejoramiento del desempeño en el área laboral o de un proyecto.

*Habilidad para desarrollar el equipo hacia adentro, es decir, los propios recursos humanos. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad de*

*comprender la repercusión de las acciones personales en el éxito de las acciones de los demás. Incluye la capacidad de generar adhesión, compromiso y fidelidad.*<sup>9</sup>

b) Modalidades de contacto.

Es la capacidad que tiene una persona para demostrar su alto nivel de comunicación con la cual se tendrá como resultado una comunicación clara. Dentro de esta competencia, existen dos competencias que ayudarán a tener una adecuada modalidad de contacto.

La primera es la comunicación verbal en la cual se evalúa la fluidez verbal, un amplio vocabulario, expresiones, precisión de la comunicación, capacidad para expresar sentimientos y la originalidad de las expresiones verbales. La segunda es la comunicación no verbal en la cual se toma en cuenta la mirada, la forma de saludar y dar la mano, expresiones faciales, el timbre de voz y los gestos con manos y brazos.

Existen varios tipos de temperamentos o personalidades dentro de las empresas, por lo cual es importante que el estudiante del programa de psicología industrial tenga un alto nivel de modalidades de contacto para lograr adecuadas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

c) Habilidades mediáticas.

Es la adecuada utilización de los medios de comunicación y su desenvolvimiento frente a los medios. Tener una buena relación con la prensa y poder comunicar la información con claridad y sencillez.

d) Liderazgo.

Son las diferentes habilidades para influir sobre la gente para que su trabajo sea entusiasta y se logren los objetivos en pro del bien común. Para ser un líder es necesario tener otras competencias como toma de decisiones, organización y coordinación, desarrollo y evaluación del rendimiento, confianza en sí mismo y positividad.

---

<sup>9</sup> Alles, Martha, Diccionario de preguntas, Granica, primera edición, 2008, pág. 85

Según Martha Alles el liderazgo es una *habilidad necesaria para orientar la acción de grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas; fijar objetivos y prioridades y comunicarlos. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.*<sup>10</sup>

e) Liderazgo para el cambio.

Es la habilidad para poder comunicar un cambio o visión determinada, con motivación y compromiso.

f) Pensamiento estratégico.

Es la habilidad para comprender los cambios de determinada área, e identificar el FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de determinada situación para poder detectar las nuevas oportunidades y realizar alianzas estratégicas con clientes externos.

g) Empowerment.

El empowerment es la capacidad de capacitar o proporcionar a una persona las herramientas o elementos esenciales para resolver una situación. También es establecer objetivos claros de desempeño y las responsabilidades persona, proporcionar dirección y definir responsabilidades. Utilizar la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr los objetivos propuestos. Combinar situaciones, personas y tiempos para lograr una adecuada integración en el equipo. Compartir los resultados con los miembros del equipo. Actividades para mejorar las competencias de los demás.

---

<sup>10</sup> Op.cit, Alles, Martha, pág. 88.

h) Dinamismo – Energía.

Habilidad para trabajar de manera positiva en situaciones cambiantes y que el nivel de rendimiento no se vea afectado.

i) Adaptabilidad.

Habilidad para adaptarse de forma eficiente a cualquier cambio dentro del ámbito en donde se desarrolla. La adaptabilidad se relaciona con la resistencia al estrés, comprensión, diferentes culturas y adecuadas relaciones interpersonales.

j) Relaciones públicas.

*Habilidad para establecer relaciones con redes complejas de personas cuya cooperación es necesaria para tener influencia sobre los que manejan los productos líderes del mercado, clientes, accionistas, representantes de sindicatos, gobernantes en todos los niveles (estatales, provinciales y locales), legisladores, grupos de interés, proveedores y la comunidad toda.<sup>11</sup>*

Esta competencia es básica para los psicólogos, no importa en el área en donde se desenvuelve, es primordial tener adecuadas relaciones públicas ya que el enfoque y objeto de estudio es la persona. De acuerdo con el psicólogo industrial el objeto de estudio será la persona y su ámbito laboral.

k) Orientación al cliente.

En el psicólogo industrial siempre debe existir el deseo de ayudar o servir a los clientes (tanto internos como externos del área laboral). Por lo cual esta competencia se trata sobre conocer y resolver los problemas del cliente para reforzar la relación empresa-cliente, tanto con los proveedores y el personal de la organización.

l) Trabajo en equipo.

Es la capacidad para establecer adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo con el objetivo de cumplir los objetivos empresariales. Esta competencia está relacionada con la cooperación y preocupación de cada uno de los integrantes.

---

<sup>11</sup> Op.cit, Alles, Martha, pág. 94.

Según Martha Alles es la *capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos. Si la persona es un numero uno de área o empresa, la competencia “trabajo en equipo” no significa que sus subordinadores serán pares sino que operaran como equipo en su área/grupo.*<sup>12</sup>

El estudiante del programa de psicología industrial no solamente debe tener esta competencia sino también ser capaz de desarrollarla en otras personas para que ellos puedan trabajar adecuadamente con sus equipos de trabajo y con ello lograr los objetivos personales, de área y empresariales.

m) Orientación a resultados.

Es la habilidad por alcanzar estándares de excelencia, obtener mejores constantes y continuas, para lograr los objetivos de la empresa.

n) Integridad.

Capacidad para actuar de forma ética, con valores morales socialmente aceptadas. También actuar honestamente en cualquier situación. Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluyendo la capacidad de comunicarse de forma directa y abierta, y estar dispuestos a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles.

o) Iniciativa.

Es la habilidad de actuar proactivamente y que no se quede en pensamientos o ideas, esto mediante procesos o rumbos para lograr el objetivo propuesto. El estudiante del programa de psicología industrial deberá tener la capacidad de formular nuevos planteamientos que se adelanten a los cambios que pudiera haber en su ambiente laboral, tomando decisiones oportunas con criterio propio.

---

<sup>12</sup> Op.cit, Alles, Martha, pág. 96.

p) Competencia del náufrago

El psicólogo industrial debe de ser el ente modulador entre el colaborador y la empresa, por lo tanto es importante que posean o desarrollen esta competencia porque le ayudara a lograr que la empresa sobreviva en épocas difíciles por causas como problemas con pagos o huelgas.

q) Calidad en el trabajo.

Habilidades que permiten al colaborador cumplir con sus atribuciones de acuerdo a estándares que pueden ser mejorados constantemente. *Implica tener amplio conocimiento de los temas del área de la cual se es responsable; comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados; poseer buena capacidad de discernimiento (juicio); compartir el conocimiento profesional y la expertise; apoyarse en los hechos y en la razón (equilibrio); demostrar constantemente interés por aprender.*<sup>13</sup>

r) Eficiencia.

Son todas aquellas capacidades que deberá de tener el estudiante del programa de psicología industrial para realizar de manera correcta y en base a procesos con tiempo, un trabajo de alto nivel.

s) Visión estratégica.

Son las habilidades que ayudan a adelantarse a cualquier cambio que se dé en el área laboral para detectar oportunidades y amenazas e identificar características de la empresa. Y esta detección utilizarla para planes o proyectos en pro del bien empresarial.

---

<sup>13</sup> Op.cit, Alles, Martha, pág. 68.

### **1.1.3 DELIMITACIÓN**

El trabajo de campo se realizó con los estudiantes del Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala ubicado en la 9ª. Avenida 9'45 zona 11 Edificio "A".

El trabajo de campo se realizó en el periodo comprendido del 13 al 23 de agosto del año 2012 en horario de 2:30 p.m. a 8:30 p.m. en los edificios "A" y "B" del Centro Universitario Metropolitano –CUM-.

Se trabajo directamente con el 55% de los estudiantes pertenecientes al Programa de Psicología Industrial, sin discriminar en ningún aspecto. De los 55% de estudiantes el 80% de los entrevistados eran mujeres y el 20% de los entrevistados eran hombres. Este porcentaje se debe a que la mayoría de estudiantes pertenecientes al Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas son mujeres.

La entrevista por competencias se realizó según la jornada a la que pertenecían los estudiantes del Programa de Psicología Industrial volviéndose una limitante; ya que los estudiantes del programa solo reciben clases un día a la semana en horario nocturno y la carga académica es alta.

## CAPÍTULO II

### II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 TÉCNICAS.

##### 2.1.1 Técnicas de muestreo.

La investigación se realizó con el 55% de los estudiantes del programa de psicología industrial de 5to. Año. Realizada a través de la Técnica No Probabilística de Muestreo Intencional o de Conveniencia, en donde se seleccionó directa e intencionalmente a los individuos de la población a los que se tiene fácil acceso.

##### 2.1.2 Técnicas de recolección de datos.

Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron son la Entrevista por competencias y la Observación.

###### La Entrevista.

Técnica de recolección de datos que facilitó la obtención de información de manera directa.

###### La observación.

Esta técnica se realizó como complemento de la entrevista ya que nos facilitó información visible o reacciones que completaban las respuestas del entrevistado.

Estas técnicas se llevaron a cabo dentro de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala ubicada en el Centro Universitario Metropolitano –CUM-.

##### 2.1.3 Técnicas de análisis estadísticos de los datos.

Se utilizó la estadística descriptiva la cual se dedica a los métodos de recolección, descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de la información recolectada por los instrumentos seleccionados para esta investigación.

#### 2.2 Instrumentos.

###### Guía de entrevista.

Instrumento que se utilizó para conocer información específica, con determinado orden, a fin de obtener toda la información que se necesitará para la elaboración del perfil por competencias del estudiante del programa de psicología industrial.

## CAPÍTULO III

### III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Características del lugar y de la población.

##### 3.1.1 Características del lugar.

El Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala está ubicado en el Centro Universitario Metropolitano en la 9na. Avenida 9-45, zona 11 edificio "A", se dedica a la formación de los futuros psicólogos en la rama industrial. Los salones de este programa se encuentran en el cuarto nivel del edificio "A". En el Centro Universitario Metropolitano fue donde se realizó el trabajo de campo, siendo éste el espacio que proporcionó el Programa de Psicología Industrial para realizar la investigación.

##### 3.1.2 Características de la población.

La mayoría de la muestra de la población entrevistada fueron mujeres, ya que el programa cuenta con un bajo porcentaje de hombres estudiando dentro del mismo, 80% de los entrevistados eran mujeres y el 20% de hombres. La población se mostró muy anuente durante el proceso de la entrevista y demostraron ansiedad y entusiasmo.

##### 3.1.3 Análisis cualitativo.

En el proceso final de esta investigación existieron varios aspectos en los cuales se debe recalcar las competencias destacadas en los estudiantes del Programa de Psicología Industrial. Al realizar el análisis de los resultados que se obtuvieron se puede observar que solamente existen dos competencias destacadas en la población que se entrevistó, ya que esos fueron los resultados al realizar el promedio de la población entrevistada. Por otro lado la competencia de liderazgo no es una competencia destacada ya que las personas que la posee, tienen un nivel superior pero desafortunadamente son muy pocas.

El segundo factor, a tomar en cuenta, es que el Programa de Psicología Industrial los capacita, pero es en el área laboral en donde realmente van a continuar desarrollando todas sus competencias.

La integridad es la competencia más marcada en todos los estudiantes del Programa de Psicología Industrial, lo que indica que están llenos de valores y en el momento de estar en un ambiente laboral sabrán manejar todo tipo de información confidencial.

La segunda competencia más destacada es la excelencia en el servicio, lo que indica que los estudiantes realizarán las atribuciones con actitud positiva en su área laboral.

La competencia con menor resultado fue la visión estratégica, esto se debe a que es una competencia que se desarrollara cuando la persona tenga cierto nivel de experiencia y esté lista para un puesto de jefatura.

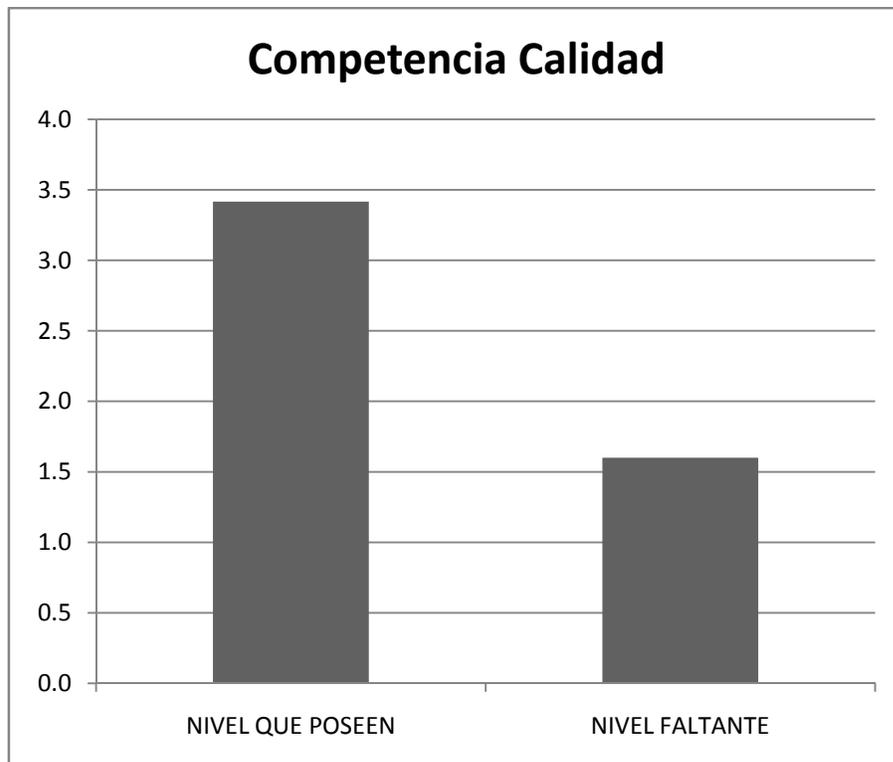
Y como último factor a continuación se podrá ver el perfil por competencias del estudiante del Programa de Psicología Industrial de la promoción 2012, en el cual veremos el nivel de desarrollo de cada una de las competencias que fueron evaluadas en el proceso de investigación de campo.

<b>PERFIL POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL PROMOCIÓN 2012</b>		
<b>Competencia:</b>	<b>Definición:</b>	<b>Grado:</b>
Calidad	Cumplir atribuciones de acuerdo a estándares que pueden ser mejorados.	Tiene desarrollada la competencia
Integridad	Capacidad para actuar de forma ética.	Tiene desarrollada la competencia
Excelencia en el servicio	Habilidades para conocer y resolver las necesidades del cliente.	Tiene desarrollada la competencia
Eficiencia	Capacidad para realizar cualquier atribución de manera correcta.	Tiene desarrollada la competencia
Adaptación al cambio	Habilidad para adaptarse a cualquier cambio en su ambiente.	Tiene desarrollada la competencia
Liderazgo	Habilidades para influir sobre las personas de manera positiva.	Posee el mínimo necesario
Visión estratégica	Habilidades que ayudan a adelantarse a cualquier cambio.	Posee el mínimo necesario

### 3.1.4 ANÁLISIS CUANTITATIVO.

Para el análisis de datos se utilizó el programa de Excel, ya que es una herramienta que proporciona amplias capacidades gráficas. A continuación se presentan los resultados de las entrevistas dirigidas hacia los estudiantes pertenecientes al Programa de Psicología Industrial.

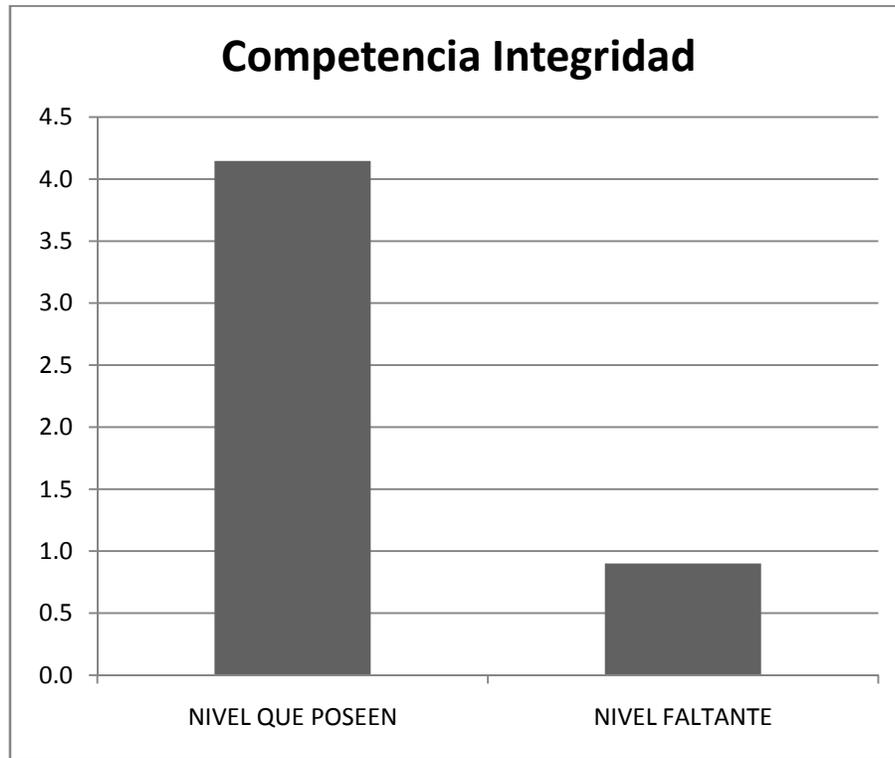
Gráfica No. 1



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial en un 3.4 poseen la competencia Calidad, lo que significa que tienen desarrollada la competencia, siendo 1.6 lo que faltaría para que tengan un nivel superior.

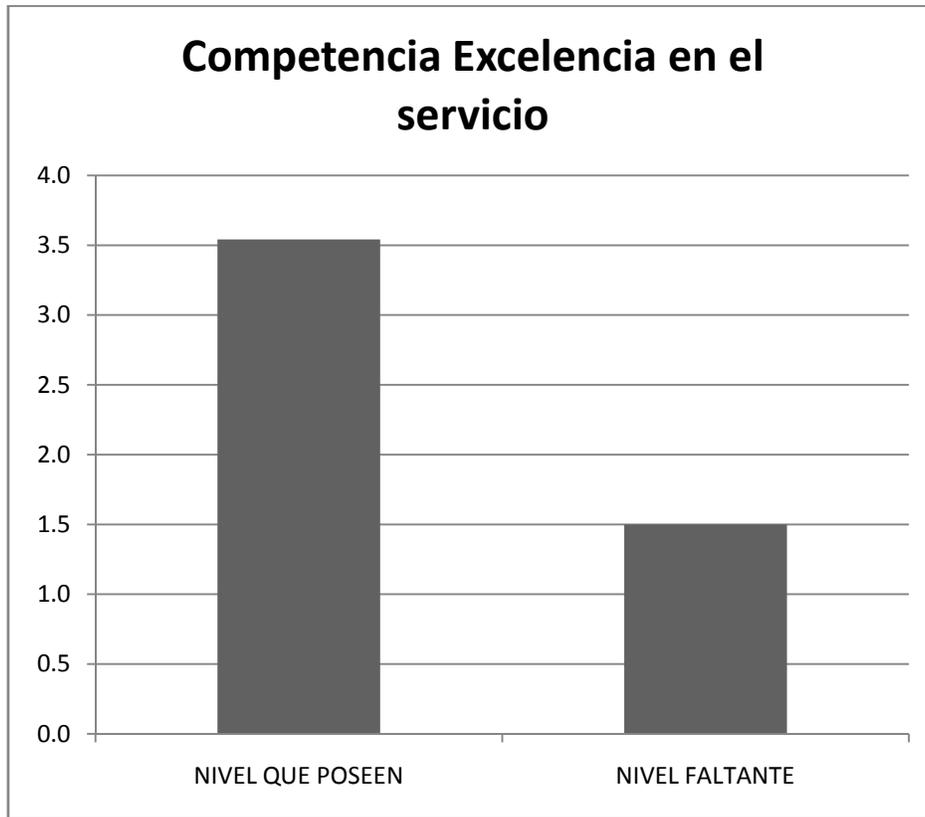
Gráfica No. 2



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial en un 4.1 poseen la competencia Integridad, lo que significa que han desarrollado adecuadamente la competencia durante estos dos años en el programa y que solamente les falta un 0.9 para obtener un nivel superior.

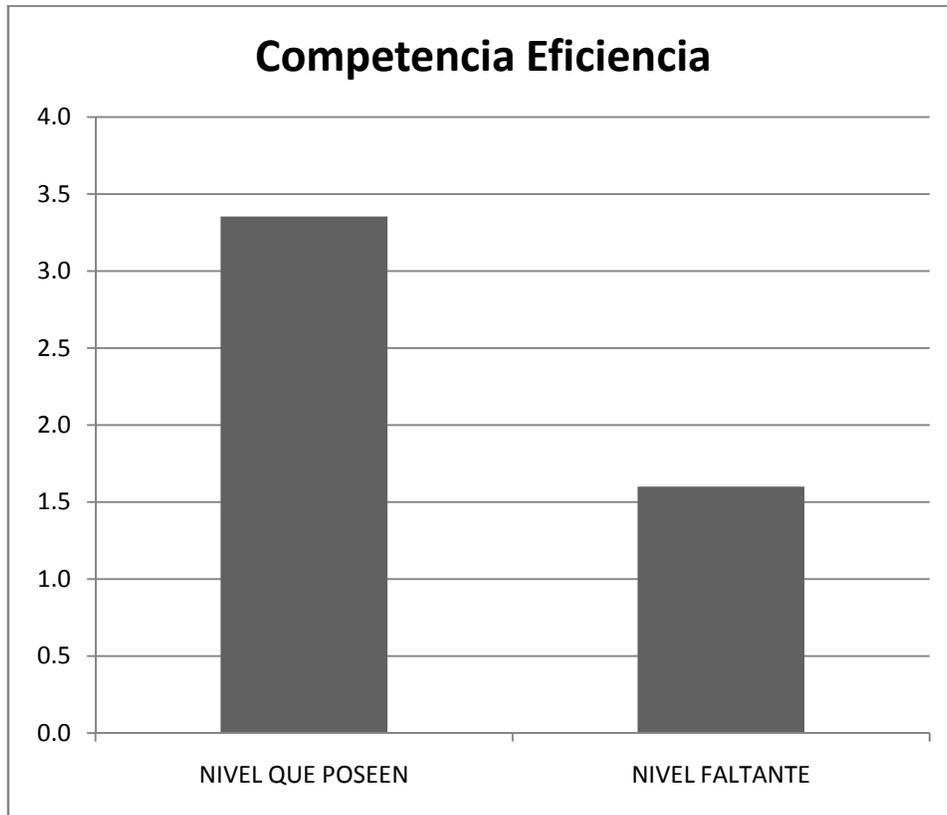
Gráfica No. 3



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial en un nivel de 3.5 poseen la competencia de Excelencia en el servicio, faltando para tener nivel superior 1.5. Lo que nos indica que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial tienen desarrollada la competencia.

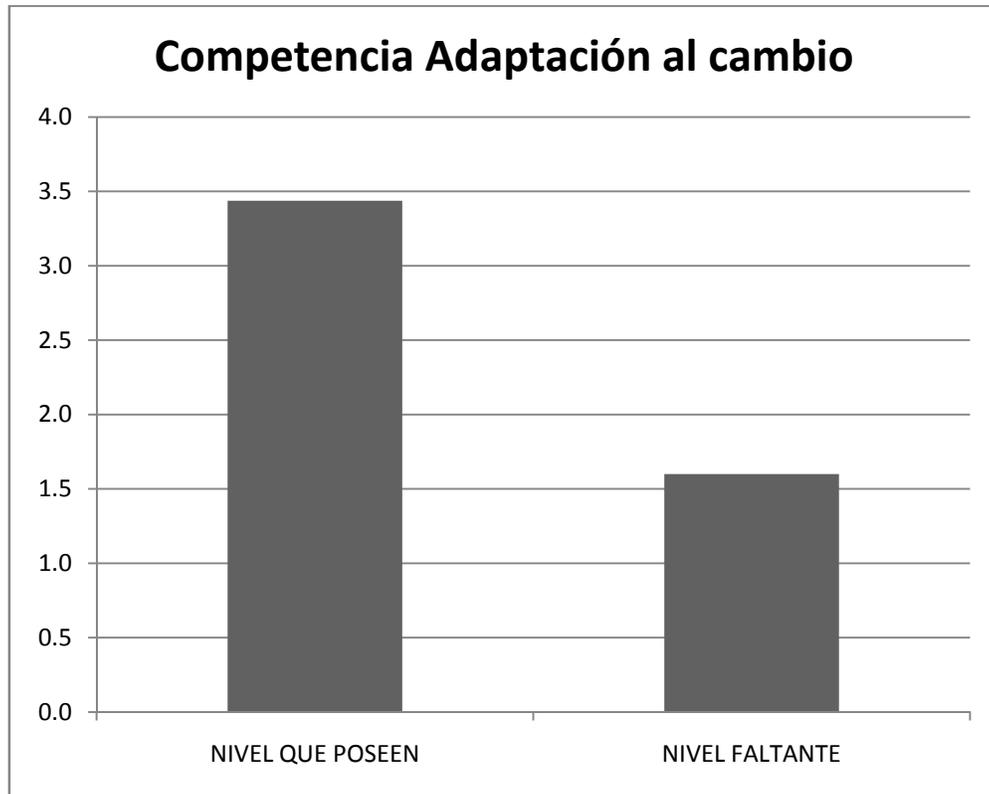
Gráfica No. 4



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial en un nivel de 3.4 poseen la competencia Eficiencia, lo que significa que tienen desarrollada la competencia, faltando para obtener un nivel superior 1.6.

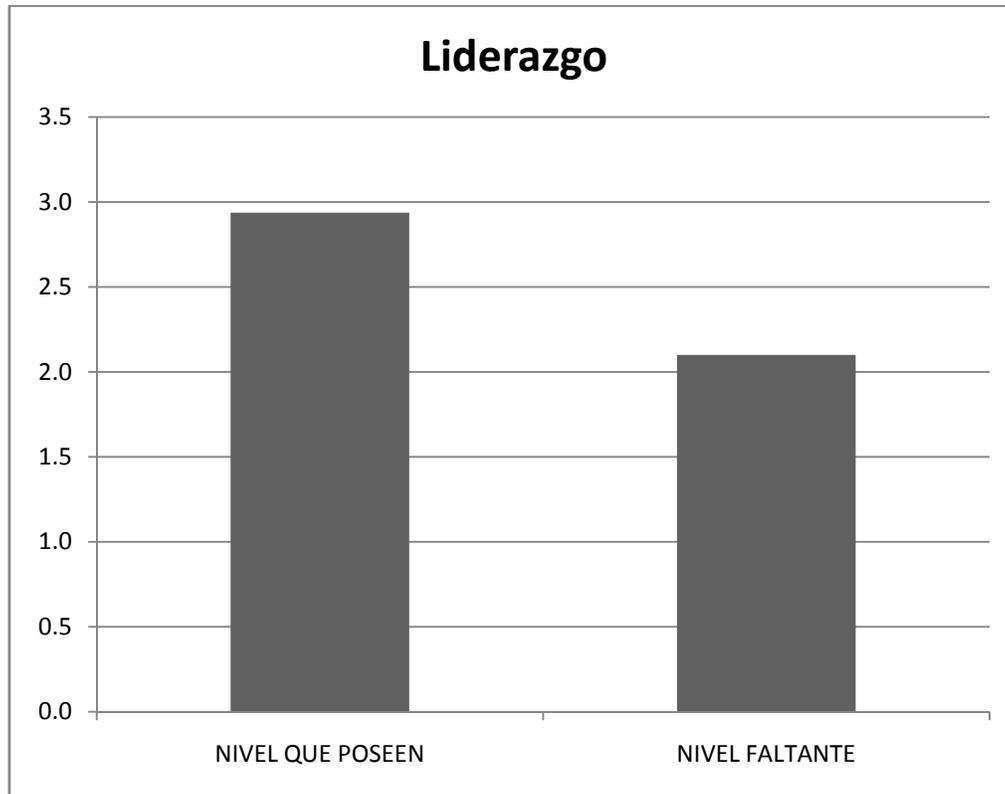
Gráfica No. 5



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial en un nivel de 3.4 poseen la competencia Adaptación al cambio, lo que significa que tienen la competencia desarrollada, faltando para obtener un nivel superior 1.6.

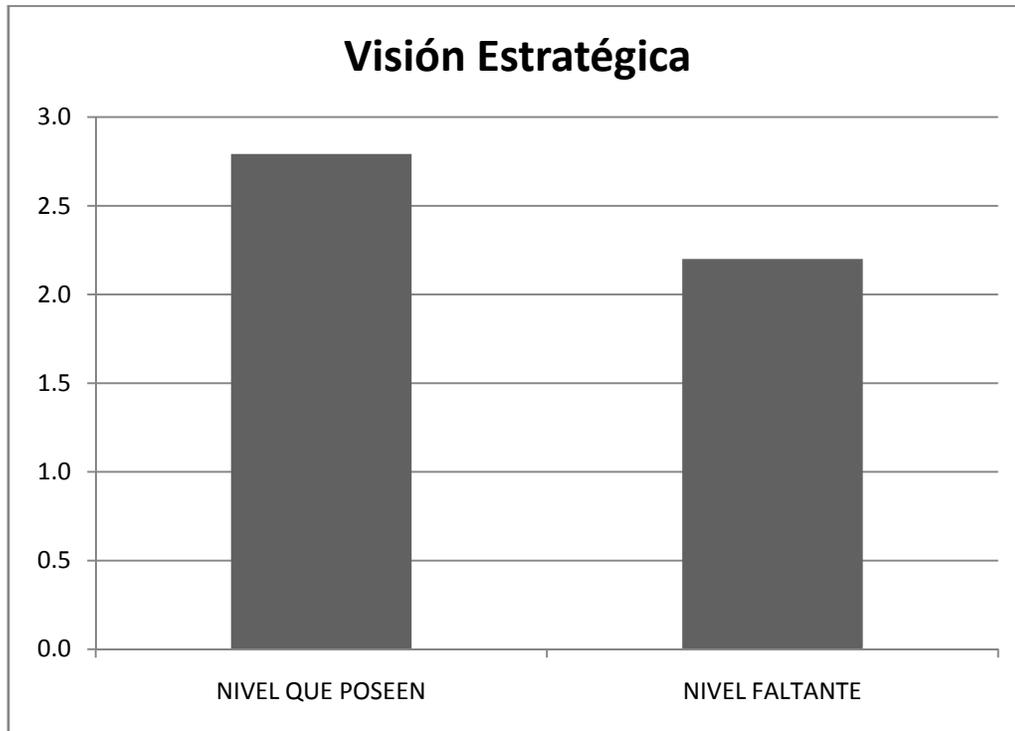
Gráfica No. 6



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial en un nivel del 2.9 poseen la competencia Liderazgo, lo que significa que poseen un nivel mínimo. Lo que nos indica que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial deberán desarrollar la competencia en su vida laboral.

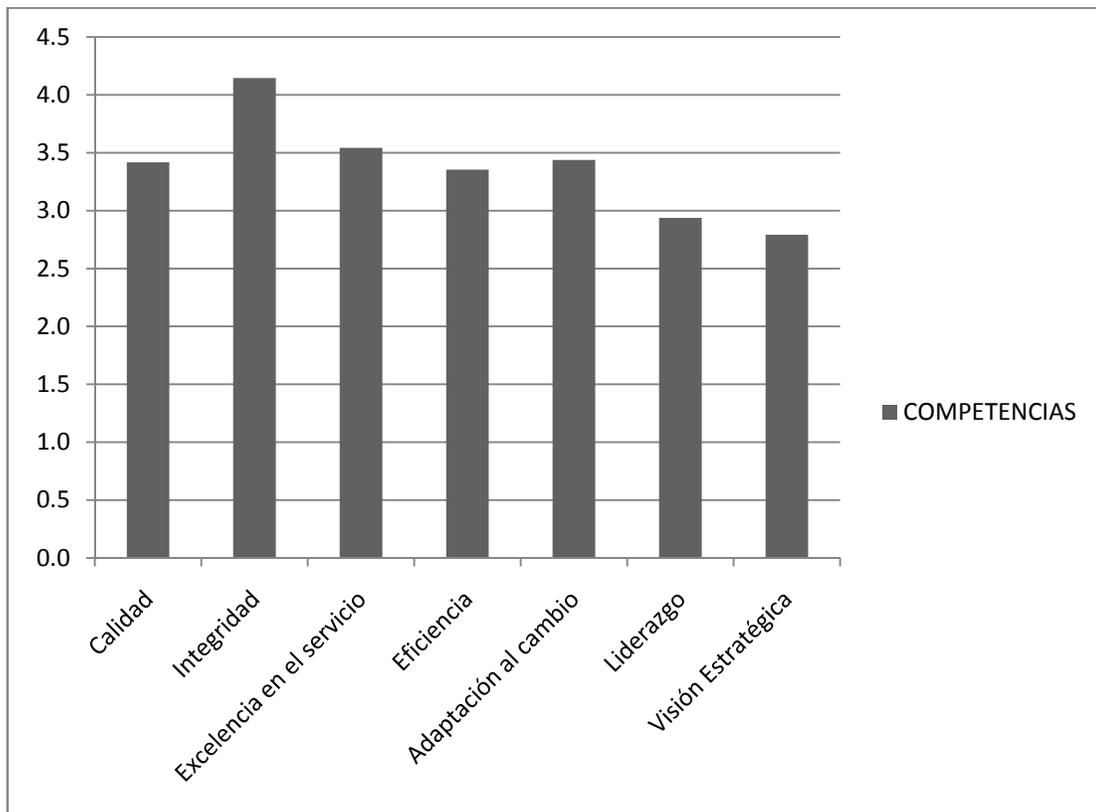
Gráfica No. 7



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que los estudiantes del Programa de Psicología industrial en un nivel del 2.8 poseen la competencia Visión estratégica lo que significa que poseen la competencia en un mínimo necesario, faltando para tener nivel superior 2.2.

Gráfica No. 8



Fuente: Guía de entrevista a estudiantes del Programa de Psicología Industrial

Interpretación: En un rango de 0-5 se puede observar que la competencia de Integridad fue la más destacada en los estudiantes del Programa de Psicología Industrial, siendo la segunda más destacada la Excelencia en el servicio. Teniendo en tercer lugar las competencias de calidad, eficiencia y adaptación al cambio. Siendo las competencias que deberán desarrollar a lo largo de su vida laboral las competencias de liderazgo y visión estratégica.

## CAPÍTULO IV

### IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- El programa de Psicología Industrial elige y desarrolla a personas que tienen un nivel alto de Integridad, lo que nos indica que estas personas serán leales y de confianza en el ambiente en donde se encuentren.
- Durante el Programa de Psicología Industrial los estudiantes desarrollan la competencia de Servicio al cliente, lo que nos indica que estas personas cuando se desarrollen en el área laboral se encargarán de llenar las expectativas tanto del cliente interno como externo.
- El programa de Psicología Industrial fomenta el crecimiento del estudiante y eso se ve en la competencia de excelencia en el servicio, ya que esto indica que los estudiantes del Programa de Psicología Industrial realizan los procesos correctamente para el beneficio del cliente.
- Es bajo el porcentaje de los estudiantes del Programa de Psicología Industrial que poseen la competencia de liderazgo, a pesar de esto los estudiantes que la poseen tienen altamente desarrollada la competencia.
- Los estudiantes desarrollan competencias a lo largo de su ciclo escolar y específicamente en los dos años del Programa de Psicología Industrial, pero es en el recorrido de su vida laboral en la que desarrollarán las competencias en un nivel superior.

## 4.2 Recomendaciones

- Al los coordinadores del programa de Psicología Industrial se le insta a trabajar en programas de seguridad y autoconfianza en el estudiante, ya que en el momento de realizar el trabajo de campo, la mayoría de estudiantes indicaba que no poseían ciertas competencias pero en su forma de contestar las preguntas si existía cierto nivel en la competencia a evaluar.
- Que durante la estadía de los estudiantes en el Programa de Psicología Industrial se les dé a conocer las competencias que poseen y las que no poseen para poder desarrollarlas adecuadamente.
- En el pensum del Programa de Psicología Industrial se les dé a conocer a los estudiantes el tema sobre competencias, ya que de ese modo el estudiante conocerá más competencias, las investigará y tratará de desarrollar las que más le interese.
- Que durante el ciclo escolar del Programa de Psicología Industrial se enfoquen en desarrollar la competencia Liderazgo, ya que es una competencia que les ayudará a desarrollar futuros líderes en su área laboral.
- Antes de iniciar el proceso de práctica del Programa de Psicología Industrial, se les insta a trabajar en la visión estratégica, para que cuando se encuentren en la empresa o institución puedan identificar fortalezas y debilidades, y con ello desarrollar la competencia de visión estratégica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto, **Gestión del talento humano**, Mac Graw Hill, tercera edición, México D.F., 2009.
- **Programa Académico de la carrera de Licenciatura en Psicología, y de la Temática del Plan Piloto de Psicología Industrial**, Guatemala, 2002.
- Segura, Larry, **Gestión del Recurso Humano Basado en Competencias Laborales**, Imprecol, Segunda edición, 2004.
- Alles, Martha, **Diccionario de preguntas**, Granica, primera edición, 2008.
- Alles, Martha, **Dirección estratégica de recursos humanos**, Gestión por competencias, Ediciones Granica, Buenos Aires Argentina, 2000.
- Bernal Torres, Cesar, **Metodología de la Investigación**, Segunda edición, Pearson Prentice Hall, México, 2006.
- Alles Martha, **Elija al Mejor. Como entrevista por competencia**. Segunda edición, ediciones Granica, Buenos Aires, Argentina, 2003.
- Ruiz Moino, Kenzy, **Perfil Ideal del Estudiante de la Escuela de Ciencias Psicológicas que ingresa al programa de psicología industrial de la Universidad de San Carlos de Guatemala**, Guatemala, 2002.
- Hofstadt Roman, Carlos, **Competencias y habilidades profesionales para universitarios**, Ediciones Díaz de santos, Madrid, España, 2006.
- Alles Martha, **Selección por competencias**, primera edición, ediciones Granica, Buenos Aires, Argentina, 2003.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones Psicológicas -CIEP's-

"Mayra Gutiérrez"

Revisora: Licda. Iris Janeth Nolasco Molina.

Estudiante Investigador: Irene Estefany de León Paiz



## GUIA DE ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

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

**Instrucciones:** utilice las preguntas del diccionario de preguntas, para evaluar el grado que demuestra el candidato en cada una de las competencias.

### Claves para calificación:

- A. Posee un nivel superior (5).      B. Tiene desarrollada la competencia (3)  
C. Posee el mínimo necesario (1)    D. No muestra evidencia (0)

COMPETENCIA	Grado			
	A	B	C	D
1. Calidad				
2. Integridad				
3. Excelencia en el Servicio				
4. Eficiencia				
5. Adaptación al cambio				
6. Liderazgo				
7. Visión Estratégica				

## **PREGUNTAS:**

### **CALIDAD.**

1. Mencione alguna situación de alguna tarea de sus estudios u otras asociaciones en que su desempeño haya sido más alto que el promedio del resto de sus compañeros. ¿bajo que parámetros mide usted que fue superior al promedio?
2. ¿alguna vez sintió que no le gustó su desempeño en una tarea? ¿Qué hizo para corregirlo?
3. Describa alguna oportunidad en que le hayan asignado tareas en que haya hecho más de lo requerido.

### **INTEGRIDAD.**

1. Descríbame una situación en la que su integridad fue puesta a prueba. ¿Qué acciones tomó? ¿Qué resultados obtuvo al haber actuado como lo hizo?
2. Describa una ocasión en la que considera haber manejado adecuadamente cierta información confidencial.

### **EFICIENCIA.**

1. ¿Qué nuevos objetivos se ha establecido recientemente y qué ha hecho para alcanzarlos.

### **EXCELENCIA EN EL SERVICIO.**

1. Piense en alguna persona o grupo de personas que podrían representar su "cliente" ¿Cómo se aseguró de proporcionar un buen servicio? ¿Qué obstáculos enfrentó? ¿Qué resultados obtuvo?
2. ¿Qué ha hecho para construir relaciones positivas con clientes o compañeros de otros cursos y con otras personas en relación a alguna actividad comunitaria?

### **ADAPTACIÓN AL CAMBIO.**

1. Pasar al colegio a la universidad (o pasar de sus estudios a su primera experiencia laboral) puede ser un cambio fuerte. Hábleme de un problema en particular que haya tenido al hacer esa transición.
2. ¿Cuál ha sido el cambio más importante para usted durante el último año? ¿Cómo lo enfrentó? ¿Qué hizo cuando se le presentó?
3. Cuénteme de alguna ocasión en la que tuvo que superar un obstáculo para alcanzar su meta. ¿Qué era ese obstáculo y qué hizo para superarlo? ¿logró lo que quería?

### **LIDERAZGO.**

1. Alguna vez ha tenido que dirigir a un grupo de personas para que lleven a cabo una tarea. ¿cómo lo hizo? ¿cuáles fueron los resultados?
2. Hábleme de una actividad en la cual fue líder. ¿cómo dirigió esa actividad? ¿Deme un ejemplo de qué cosas hizo para que se logre hacer un buen trabajo?

### **VISION ESTRATÉGICA.**

1. Mencione o describa una estrategia que usted haya definido o implementado.
2. ¿alguna vez ha participado usted en algún proyecto estratégico? ¿cuál fue su papel específico? ¿qué hizo usted?