

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO –ETS–

VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL
LIDERAZGO DEL MANDO MEDIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA
EMPRESA MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S. A.



MARIA LUZ HIGUEROS MORALES

GUATEMALA, MARZO 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO –ETS–

VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL
LIDERAZGO DEL MANDO MEDIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA
EMPRESA MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S. A.

POR

MARIA LUZ HIGUEROS MORALES
PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICA UNIVERSITARIA

GUATEMALA, MARZO 2018

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

M.A. MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL

SECRETARIA

LICENCIADA KARLA AMPARO CARRERA VELA

LICENCIADA CLAUDIA JUDITT FLORES QUINTANA

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

PABLO JOSUE MORA TELLO

MARIO ESTUARDO SITAVÍ SEMEYÁ

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO

REPRESENTANTE DE EGRESADO

c.c. Control Académico
EPS
Archivo

REG. 828-2017

CODIPs.651-2018

De Orden de Impresión Informe Final de ETS

21 de febrero de 2018

Estudiante

María Luz Higueros Morales

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO (10º.) del Acta DOCE GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (12-2018) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 20 de febrero de 2018, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- titulado: **“VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL LIDERAZGO DEL MANDO MEDIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S.A.”**, de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

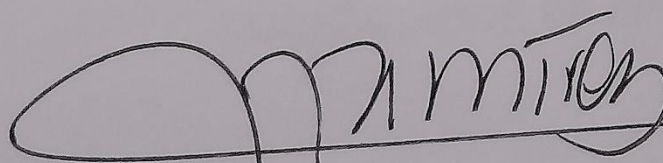
María Luz Higueros Morales

CARNÉ No. 2003-10096
CUI: 1628-75053-0101

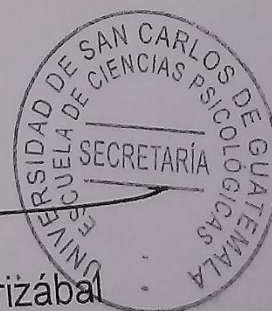
El presente trabajo fue supervisado durante su desarrollo por, el Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera y revisado por el Licenciado Pablo Tzoy. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

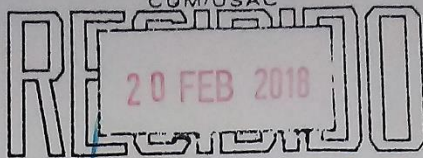
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

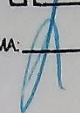


Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



Reg. 828-2017
E.P.S. 141-2017

18 de febrero del 2018

FIRMA:  HORA: 5:4 Registro: 828-2017

Señores Miembros
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Informo a ustedes que se ha asesorado, revisado y supervisado la ejecución del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

María Luz Higueros Morales carné No. 1628 75053 0101 titulado:

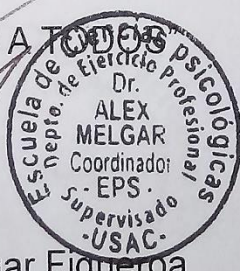
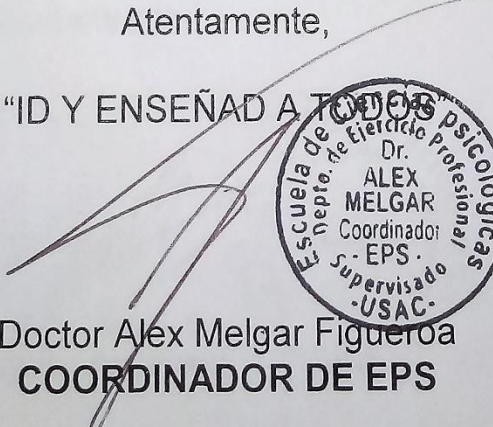
**“VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL
LIDERAZGO DEL MANDO MEDIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA
MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S.A.”**

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, se hace constar que la **revisión** del Informe Final estuvo a cargo del Licenciado Pablo Tzoy, en tal sentido se solicita continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Doctor Alex Melgar Figueroa
COORDINADOR DE EPS

c. Reg. y Ctrl. Académico
Archivo

Reg. 828-2017
E.P.S. 141-2017

15 de febrero del 2018

Doctor
Alex Melgar Figueroa
Coordinador de EPS
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Doctor:

Tengo el agrado de comunicar a usted que he concluido la revisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado –ETS- de

María Luz Higueros Morales carné No. **1628 75053 0101** titulado:

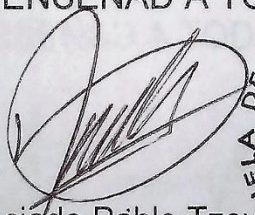
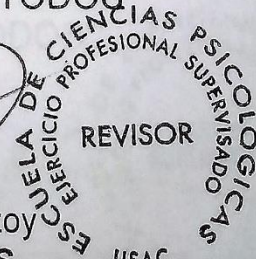
**“VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL
LIDERAZGO DEL MANDO MEDIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA
MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S.A.”**

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este departamento, por lo que me permito dar la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Pablo Tzoy
REVISOR DE E.P.S.


c. Expediente

Reg. 828-2017
E.P.S. 141-2017

15 de febrero del 2018

Doctor
Alex Melgar Figueroa
Coordinador de EPS
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Doctor:

Tengo el agrado de comunicar a usted que he concluido la revisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado –ETS- de

María Luz Higueros Morales carné No. 1628 75053 0101 titulado:

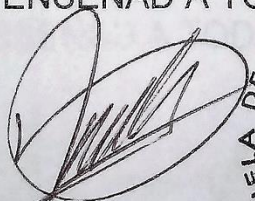
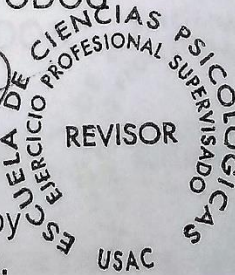
**“VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL
LIDERAZGO DEL MANDO MEDIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA
MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S.A.”**

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este departamento, por lo que me permito dar la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Pablo Tzoy
REVISOR DE E.P.S.


c. Expediente

c.c. Control Académico
EPS
Archivo
Reg.828-2017
CODIPs.1781-2017
De Aprobación de Proyecto ETS

24 de agosto del 2017

Estudiante
María Luz Higueros Morales
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO SEGUNDO (12º.) del Acta CINCUENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (54-2017) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de agosto de 2017, que literalmente dice:

“DÉCIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el proyecto de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS-, titulado: **“VALORES EMPRESARIALES COMO PROCESOS DE DESARROLLO DEL LIDERAZGO EN MANDOS MEDIOS DE LA EMPRESA MOLINOS CENTRAL –HELVETIA, S.A.”**, de la carrera técnica de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

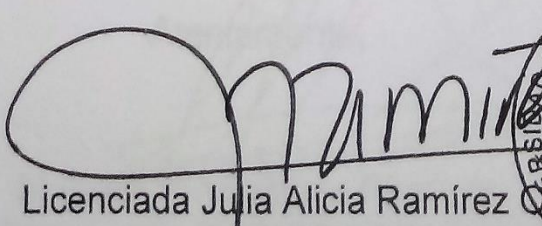
María Luz Higueros Morales

CARNÉ No. 200310096

Dicho proyecto se realizará en Ciudad capital, asignándose al Licenciado Hugo Vásquez, quién ejercerá funciones de supervisión por la parte requirente, y al Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera, por parte de esta Unidad Académica. El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, acuerda **APROBAR SU REALIZACIÓN.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Julia Alicia Ramírez Orzabal
SECRETARIA



/Gaby



Molinos Central-Helvetia, S.A.

Guatemala 12 de enero 2018

Doctor
Alex Melgar
Coordinador del área de Ejercicio Profesional Supervisado – EPS

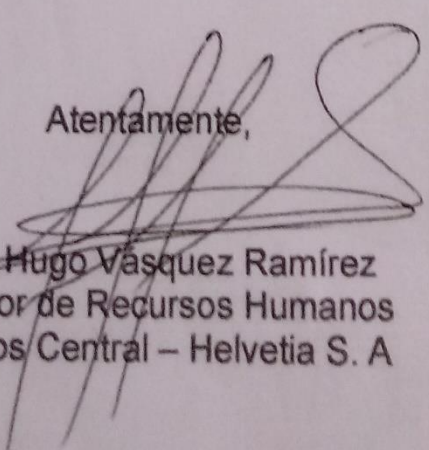
Estimado Dr.

Reciba un cordial saludo de parte de Molinos Central – Helvetia S.A, por medio de la presente hago constar que la licenciada María Luz Higueros Morales quién se identifica con el carné 2003-10096, realizó su trabajo de campo durante los meses de julio 2017 a enero 2018, en el área de Recursos Humanos, aplicando instrumentos para la recabación de datos.

Para los usos que la interesada convenga se extiende la presente a los doce días del mes de enero del dos mil dieciocho.

Sin otro particular,

Atentamente,


M.A. Hugo Vásquez Ramírez
Director de Recursos Humanos
Molinos Central – Helvetia S. A

MADRINA DE GRUADUACIÓN

LICDA. DRA. NINETTE MEJÍA

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCTORADO EN PSICOLOGIA CLÍNICA

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

COLEGIADO ACTIVO No. 1411

Dedicatoria

A Dios por haber sido mi luz y haber permitido concluir mi proyecto de investigación.

A mi padre Carlos Higueros (+) quien fue un padre ejemplar y sé que desde el cielo se siente orgulloso de este logro en mi formación profesional

A mi madre Ma. Del Carmen Morales, quién a lo largo de este caminar siempre me brindó su apoyo y comprensión.

Agradecimientos

A Dios por haber sido la luz y guía en este caminar y darme siempre su luz.

A mi padre Carlos Higueros (+) por haber sido un padre ejemplar, y sé que desde el cielo estuvo conmigo en este caminar, dándome siempre su bendición.

A mi madre Ma. Del Carmen Morales, quien siempre estuvo conmigo en la realización de este proyecto, y quién me brindó todo su apoyo.

A mis sobrinos Camila y Juan Fernando quienes son los más pequeños, pero siempre con una sonrisa iluminan mis días.

Índice

Resumen

Introducción

Capítulo I

Antecedentes.....	7
1.1 Aspecto Historico Antropológico	7
1.2 Aspecto Sociocultural.....	10
1.3 Aspecto Socionómico.....	12
1.4 Aspecto Ideológico Político.....	15
1.5 Descripción de la Institución.....	21

Capítulo II

2.Referente al Marco Teórico

2.1 Abordamiento Teórico de los problemas/necesidades.....	26
2.2 Objetivos.....	35
2.2.1 General.....	35
2.2.2 Específicos	35
Metodología.....	36

Capítulo III

Descripción de la experiencia	42
3.1 Proceso de la Investigación Cualitativa.....	47

Capítulo IV

Análisis de la experiencia	48
----------------------------------	----

Capítulo V

Conclusiones Generales	51
Conclusiones Especificas.....	51
Recomendaciones.....	51
Recomendaciones Especificas.....	52
Anexos	53
Bibliografía	60

Resumen

El proceso de investigación del ejercicio técnico supervisado ETS se realizó en la empresa Molinos Central Helvetia ubicada en la avenida petapa 52-13 zona 12 de la ciudad de Guatemala, esta empresa guatemalteca tiene como objetivo brindar harinas de alta calidad para la población. Se tomó en cuenta para la realización del proyecto los valores empresariales del mando medio de recursos humanos para orientarle en la implementación de los mismos para un mejor crecimiento del personal tanto operativo como administrativo.

Los valores empresariales como procesos de desarrollo del liderazgo en el mando medio de recursos humanos surgieron como problemática a través de la poca incentivación por parte de la gerencia de recursos humanos hacia los colaboradores, lo que llevó a cabo dicho proceso investigativo.

Se contemplaron capacitaciones de interés para la jefatura a nivel medio con el fin de implementar de manera integral los valores administrativos para el crecimiento y desarrollo del liderazgo, y reducir la problemática de manera integrativa en el área laboral.

Introducción

El presente trabajo de investigación ETS se encontró un poco de la problemática que se vive actualmente en nuestro país, como también se logró identificar dentro de la empresa Grupo Centia- Molinos Helvetia de origen guatemalteca que tiene como objetivo ser la opción preferida de los clientes en todos los segmentos de mercado y el mejor socio comercial para sus proveedores, como el mejor lugar para trabajar y cumplir las expectativas de rentabilidad de nuestros accionistas, ser una empresa valorada positivamente por la comunidad.

Nosotros como orientadores intervenimos para generar mejores capacidades y habilidades para las personas, grupos o instituciones que puedan analizar de la mejor manera la realidad socioeconómica y situarse adecuadamente frente a diversas opciones que se le presentan en la vida.

En Guatemala, así como en muchos países existen diversos problemas sociales que poco a poco se han ido erradicando, pero otros van aumentando y es el gobierno el encargado de desarrollar políticas sociales que permitan prevenir o bien solucionar de tal manera que se elimine un problema que afecta a una comunidad y así poder mejorar el bienestar de cada uno de las personas que conforman una comunidad.

Dentro de la empresa Grupo Centia – Molinos Helvetia, imperan ciertos tipos de problemas de liderazgo y valores empresariales que no se refleja en el mando medio de recursos humanos, que de alguna manera genera en el colaborador desmotivación y falta de crecimiento laboral.

Es por esto que el objetivo principal de la investigación es determinar los valores empresariales como procesos de desarrollo del liderazgo del mando medio de recursos humanos.

En el desarrollo de la investigación presentó el capítulo I en el que se habló un poco del aspecto histórico antropológico, sociocultural, socioeconómico, ideológico político, así como la descripción de la institución, la población de la empresa, y el planteamiento de las necesidades y problemas psicosociales de la empresa, en el capítulo II encontramos el abordamiento de esta problemática, los objetivos y la metodología, el capítulo III descripción de la experiencia, capítulo IV análisis de la experiencia, capítulo V conclusiones y recomendaciones

CAPITULO I

Antecedentes

Aspecto Histórico Antropológico

La Ciudad de Guatemala, cuyo nombre oficial es Nueva Guatemala de la Asunción, es la capital y sede de los poderes gubernamentales de la República de Guatemala, así como sede del Parlamento Centroamericano. La ciudad se encuentra localizada en el área sur-centro del país y cuenta con una gran cantidad de áreas verdes. De acuerdo con el último censo realizado en la ciudad, en ella habitan 2.149.107 personas, pero considerando su área metropolitana de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, alcanza un estimado de 4.703.865 habitantes para 2015, lo que la convierte en la aglomeración urbana más poblada y extensa de América Central.

La Nueva Guatemala de la Asunción es el cuarto asentamiento de la capital del Reino de Guatemala. La razón de su traslado al Valle de la Ermita fueron los terremotos de Santa Marta, que destruyeron en buena parte la ciudad de Santiago de Guatemala, la antigua capital del Reino de Guatemala. La orden de traslado fue dada el 1.º de diciembre de 1775 y el 2 de enero del siguiente año hubo reunión por primera vez en el ayuntamiento de la nueva ciudad. Una placa, que está frente a la Parroquia de la Santa Cruz, justo al inicio de la calzada Milla y Vidaurre bautizada así en honor al escritor y diplomático José Milla y Vidaurre, conmemora este hecho. El nombre de la nueva ciudad fue decretado por el Rey de España el 23 de enero de 1776.

Su desarrollo se ha visto afectado en numerosas ocasiones por desastres naturales, terremotos en su mayoría, que han devastado la ciudad y sus alrededores retrocediendo en ella años de desarrollo. El último que la afectó fue el terremoto de 1976 que dañó seriamente la estructura moderna construida y la que se encontraba en construcción, al igual que reliquias históricas como las iglesias de Nuestra Señora de la Merced, La Recolectión, Nuestra Señora del Cerrito del Carmen primera iglesia construida en el valle hacia 1620, y el edificio del Mercado Central.

En tiempos de la colonia española era una pequeña ciudad con un monasterio llamado El Carmen, fundado en 1620. La sede de la Capitanía General de Guatemala, dependiente del virreinato de la Nueva España, fue mudada al valle de La Ermita en 1775, y la ciudad adquirió el nombre de Nueva Guatemala de la Asunción.

Luego de los terremotos de «Santa Marta» en 1773, las autoridades españolas decidieron que la ciudad de Guatemala tenía que cambiar de lugar para evitar un otro evento de la misma magnitud, pues consideraron que los movimientos telúricos eran causados por los volcanes vecinos a la ciudad; era necesario comenzar un peregrinaje en busca de un nuevo sitio que ofreciera a los habitantes seguridad y provecho. Después de largas discusiones, los que apoyaban el traslado de la ciudad impusieron su opinión y partieron rumbo al «Valle de la Ermita», mientras que la oposición se quedó en la Santiago de los Caballeros a reconstruir la ciudad.

Habiendo hecho estudios sobre los lugares más apropiados para asentar la nueva ciudad se aludía necesariamente a las facilidades para proveer de agua a la nueva capital, mencionándose que en el río de Pínula, en el llano de «la Culebra», había ya una toma que facilitaba

el agua a los pocos vecinos del valle y se acompañaba un plano hecho por el arquitecto mayor Bernardo Ramírez, maestro mayor de obras y fontanero de la Nueva Guatemala de la Asunción.

Así pues, el proyecto del acueducto en la Nueva Guatemala de la Asunción empezó con la propuesta al analizar el traslado de la capital luego del terremoto de 1773. (Rafael, 1945)

El 19 de febrero de 1774, cuando el arquitecto mayor firma otro informe sobre el traslado de la ciudad, ya se hace mención de los trabajos sobre el montículo de «la Culebra» para hacer el que luego sería el Acueducto de Pínula. El montículo también era llamado «Loma de Talpetate» y dividía el llano de «la Culebra» con el de «la Ermita». Había un inconveniente: el bajío que formaba el llano de la Culebra; sin embargo, se pensó que se podría salvar por medio de arquería, pero el problema sería que el costo era considerable, y además la obra quedaría expuesta a los efectos de los terremotos. A pesar del costo, el proyecto continuó.

Para octubre de aquél año, ya estaban establecidos en el Valle de la Ermita aproximadamente mil novecientos españoles que tomaban su lugar en doscientos setenta y ocho ranchos y dos mil cuatrocientos mestizos o pardos, que eran alojados en trescientos noventa y ocho ranchos. Los habitantes recién mudados, convivían conjuntamente con los pobladores originales del Valle de la Ermita que sumaban el total de cinco mil novecientas diecisiete personas alojadas en novecientos veinticinco ranchos. La extensión del «Valle de la Ermita» era de nueve leguas cuadradas, veintidós caballerías, ciento noventa y nueve cuerdas y cuatro mil trescientas setenta cinco varas superficiales. El traslado oficial de la nueva ciudad fue el 2 de enero de 1776.

El traslado conjuntamente con la construcción de la nueva capital constituyó un hecho extraordinario en la historia de Hispanoamérica, siendo además un caso especial de fundación jurídica, pero no física.

El centro de la ciudad de Guatemala está actualmente en un período de recuperación, especialmente el paseo de la 6ta. avenida. Paulatinamente la población local se ha retirado del mismo el cual ha quedado nada más para actividades educativas, políticas y turísticas.

En el año de 1968 se inicia la construcción de la avenida Petapa junto con otros trabajos de urbanización en la zona 12. La obra se concluyó en año y medio, en la publicación se menciona que tuvo un costo de Q.710,457.71 que incluyeron red de distribución de agua, instalación de drenajes, así como pavimentación de varias calles y avenidas entre estas la calzada Petapa como era conocida en ese entonces. El área urbanizada en su totalidad fue de 149 mil metros cuadrados en donde se colocaron 2,971 metros lineales de tubería para el abastecimiento de agua potable.

1.2 Aspecto Sociocultural

El idioma predominante es el español, pero también se habla K'aqchiquel y pocoman. La actual capital de Guatemala es la cuarta capital de la República: la primera la fundó Pedro de Alvarado de Iximché, capital del reino K'aqchiquel, el 25 de julio de 1524. La segunda capital se asentó en un lugar llamado Almolonga, el 22 de noviembre de 1527. La tercera en el valle de Panchoy que actualmente es Antigua Guatemala, el 10 de marzo de 1543 y la última, entiéndase la actual, en el valle de la Ermita o de la Virgen, el 2 de enero de 1776. (Bascome Jones, Scoullar William T, 1915)

En el municipio se encuentran más de 10 sitios arqueológicos. Los más importantes son: Acatán, Bethania, Campo de Marte, Charcas, El Pilar,

Eureka, Kaminal Juyú, Mulato, Naranjo, Piñol y San Rafael. Las ruinas de Kaminal Juyú y el montículo de La Culebra cuentan con restos del antiguo acueducto que vertía el agua en la ciudad capital. Existen también varias iglesias que son consideradas monumentos nacionales, como La Ermita del Cerro del Carmen, La Merced, San Francisco, La Recolectión, Capuchinas y Santo Domingo, entre otras. También es monumento nacional edificios como el de la Policía Nacional Civil, Correos o el Palacio Nacional de la Cultura (La ciudad de Guatemala posee varios campos deportivos y es el hogar de muchos clubes deportivos).

El fútbol es el deporte más popular: Comunicaciones y Municipal son los clubes más importantes, quienes disputan el clásico del fútbol guatemalteco. También ha destacado en la ciudad la Universidad San Carlos y anteriormente el Aurora y la Tipografía Nacional.

Universidades:

En la actualidad estas universidades que funcionan dentro del sistema de educación superior del país y son legalmente autorizadas para funcionar y otorgar títulos y diplomas en Guatemala.

Pública

- Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)

Privadas

- Universidad Rafael Landívar (URL)
- Universidad del Valle de Guatemala (UVG)
- Universidad Mariano Gálvez (UMG)
- Universidad Francisco Marroquín (UFM)

- Universidad Rural de Guatemala (URG)
- Universidad del Istmo (UNIS)
- Universidad Panamericana de Guatemala (UPANA)
- Universidad Mesoamericana (UMES)
- Universidad Galileo (UG)
- Universidad San Pablo de Guatemala (USPG)
- Universidad de Occidente (UDEO)
- Universidad Internaciones (UNI)
- Universidad Da Vinci de Guatemala (UDV)
- Universidad Regional de Guatemala (UR)

Estadio Nacional Mateo Flores Es el estadio más grande de Guatemala y el séptimo a nivel centroamericano. Fue construido en 1948 por el Gobierno del doctor Juan José Arévalo, como parte de la Ciudad Olímpica que se construyó en «La Barranquilla» para acoger los Juegos Centroamericanos y del Caribe en 1950. Originalmente llamado «Estadio Olímpico de la Revolución», se le cambió nombre en honor del corredor de larga distancia Doroteo Guamuch Flores, quien fue el ganador del Maratón de Boston en 1952 . Hasta el año 2000 su aforo oficial era de cincuenta mil espectadores, pero al colocarse butacas en todos sus sectores la capacidad se redujo a veintiséis mil. Se utiliza principalmente para partidos de fútbol; el estadio ha acogido a la mayoría de los partidos de local de la Selección nacional de fútbol a lo largo de su historia y es local del Club Municipal uno de los equipos con mayor tradición en el país.

Religión

La población de la Ciudad de Guatemala es predominantemente cristiana, debido al fuerte arraigo de la religión Católica desde la época colonial y al auge de las denominaciones protestantes a partir de la segunda mitad del siglo xx. Entre los mayores símbolos religiosos está

la Catedral Metropolitana —construida en el siglo XIX, la celebraciones católicas de la Semana Santa, la feria de la localidad que se celebra el 15 de agosto en honor al Día de la Asunción, y la Casa de Dios —una mega iglesia protestante construida a principios del siglo XXI en las afueras de la ciudad.

El protestantismo ha crecido considerablemente en las últimas décadas, aunque históricamente desde la década de 1870 la ciudad cuenta con población protestante —la que inicialmente era menor del 1% y era únicamente la Iglesia Prebiteriana Central—. El auge protestante se ha visto facilitado por el debilitamiento de la religión católica en el país, el cual ha sido un proceso largo que ha sido influenciado principalmente por cuestiones políticas locales: las reformas borbónicas del siglo XVIII que iniciaron el debilitamiento del poderío de la iglesia sobre la corona española, las órdenes regulares de la Iglesia Católica habían sido expulsadas del territorio centroamericano en 1829 por los liberales comandados por Francisco Morazán, pero retornaron en 1840 luego de la victoria del general Rafael Carrera; el clero secular, por su parte, no fue expulsado, pero se le retiró el diezmo obligatorio, lo que lo debilitó considerablemente. Durante el régimen de Carrera las órdenes regulares se fortalecieron y gracias a la fuerte relación con el gobierno conservador, consiguieron tomar el control de la educación del país mediante el Concordato de 1854 y que se les retornaran las posesiones que les habían sido confiscadas en 1829. El clero secular, por su parte, se vio beneficiado por sus relaciones con el Clan Aycinena y por la imposición del diezmo obligatorio. (Rafael, 1945)

1.3 Aspecto Socioeconómico

La economía de Guatemala es propia de un país en desarrollo, constituyendo la mayor economía de América Central, y la undécima de América Latina. Su PIB, representa un tercio del PIB regional. El país mantiene unos fundamentos macroeconómicos sólidos en los últimos años, con un nivel de reservas elevado, un nivel controlado del déficit público (2,8% en 2011) y del déficit exterior y una deuda pública baja, del 24,3% del PIB en 2011. El nivel económico de la población es medio bajo con un 50% de sus habitantes que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza y un 15% en pobreza extrema.

Entre los problemas que obstaculizan el crecimiento económico están la alta tasa de criminalidad, analfabetismo y los bajos niveles de educación, beches y un mercado de capitales inadecuado y subdesarrollado. También se encuentran la falta de infraestructura, particularmente en los sectores de transporte, y electricidad, aunque las compañías telefónica y eléctrica del estado fueron privatizadas en 1998. Dando como resultado que la red de telefonía celular se abriera a toda la población de Guatemala en 2009 había más celulares en el país que personas, entre las fortalezas esta la moderna red del sector de telecomunicaciones, la infraestructura vial es la mejor comparada con centro América. La distribución de los ingresos y la riqueza permanece altamente desigual. El 10% más rico de la población recibe casi la mitad del total de ingresos; el 20% más alto recibe dos tercios del mismo. Como resultado, aproximadamente el 50% de la población vive en pobreza, y el 18% vive en extrema pobreza. Los indicadores sociales de Guatemala, como mortalidad infantil y analfabetismo están entre los peores en el hemisferio de economía.

Educación: Es la presentación sistemática de hechos, ideas, habilidades y técnicas a los estudiantes. la educación es gratuita para todos los estudiantes. Sin embargo, debido a la escasez de escuelas

públicas, también existen muchas escuelas privadas y parroquiales. Debe ayudar y orientar al educando para conservar y utilizar nuestros valores, fortaleciendo la identidad nacional.

Sistema Educativo Nacional: Es el conjunto ordenado e interrelacionado de elementos, procesos y sujetos a través de los cuales se desarrolla la acción educativa, de acuerdo con las características, necesidades e intereses de la realidad histórica, económica y cultural guatemalteca.

Sus características principales son que deberá ser un sistema:

- Participativo
- Regionalizado
- Descentralizado
- Desconcentrado

Se integra con los componentes siguientes:

Ministerio de Educación: Es la Institución del Estado responsable de coordinar y ejecutar las políticas educativas, determinadas por el Sistema Educativo Nacional.

Comunidad Educativa: Es la unidad que interrelacionando los diferentes elementos participantes del proceso enseñanza-aprendizaje contribuye a la consecución de los principios y fines de la educación, conservando cada elemento su independencia. Se integra por: Educandos, Padres de Familia, Educadores y las Organizaciones que persiguen fines eminentemente educativos.

Centros Educativos: Son establecimientos de carácter público, privado o por cooperativas a través de los cuales se ejecutan los procesos de educación escolar. Están integrados por: Educandos, Padres de

Familia, Educadores, Personal Técnico, Personal Administrativo y Personal de Servicio.

La constitución política establece la obligación del Estado de proporcionar una educación sin discriminación, para lograr la formación científica, la orientación para el trabajo, la salud personal y comunitaria e identidad cultural.

Guatemala es un país multicultural, pluriétnico y plurilingüe que aspira a la democracia y el pluralismo como sistema de vida. La educación correspondiente no discrimina y enseña a no discriminar. Su sistema educativo se encamina a una descentralización por regiones lingüísticas.

La función principal del sistema educativo es promover la educación con calidad y pertinencia para todos.

La educación debe reflejar la vida familiar y comunitaria y desarrollar los elementos culturales inherentes, inculcar el respeto y la valoración por todas las culturas de la nación, sus idiomas, tradiciones, estructuras y organizaciones

Vivienda: La política de acceso a la vivienda a través del otorgamiento de subsidios, según los Acuerdos de paz, se realiza a través del FOGUAVI, adscrito al Ministerio de Comunicaciones. El Fondo tiene dos modalidades de servicios: la ventanilla comercial, cuyas funciones son la administración y canalización de recursos financieros para el otorgamiento del subsidio directo, y la ventanilla social, que tiene por función principal el otorgamiento de subsidios para la legalización de tierras públicas.

En Guatemala la posibilidad de poseer una vivienda adecuada es limitada. Si se toman en cuenta las casas que es necesario construir para eliminar el hacinamiento, el déficit habitacional ronda las 900.000

viviendas. A esta cifra habría que añadir las 740.000 que deben ser reemplazadas por estar clasificadas

Trabajo: Población económicamente activa (PET) está formalmente comprendida por las personas de 10 años y más. Aunque ello no excluye que en la práctica se incorporen a la fuerza laboral niñas y niños de menor edad; aspecto que se manifiesta con mayor intensidad en las sociedades subdesarrolladas y, dentro de las mismas, en los segmentos poblacionales conformados por familias de escasos recursos; en particular, en las áreas rurales y urbano-marginales.

1.4 Aspecto Ideológico Político

Población económicamente inactiva: (PEI), que comprende al grupo de personas de 10 o más años de edad que no tienen ocupación, ni la buscan activamente; o sea, las personas que no tienen empleo o trabajo formal pero tampoco lo buscan; incluyendo a los estudiantes, amas de casa, pensionados o jubilados, rentistas, discapacitados, etc. La masa fundamental la integran los estudiantes y las amas de casa dedicadas en lo esencial a oficios domésticos.

Población económicamente activa: (PEA), que representa la fuerza de trabajo de la sociedad y el grupo más importante. La PEA está constituida por el conjunto de personas de 10 años y más que ejercen formalmente una ocupación o empleo, o que sin tenerlo lo buscan en forma activa. O sea que la PEA o fuerza de trabajo incluye a los que trabajan o tienen un empleo (ocupados o PEA ocupada); y los que, sin tener empleo, lo buscan (desocupados o PEA desocupada).

Recreación: Este aspecto es uno de los más importantes ya que en él se manifiesta el tiempo que las personas utilizan para poder pasarla a

lado de sus familiares. Este es el momento en que ellos pueden realizar actividades culturales dentro o fuera de su comunidad.

Participación Ciudadana: Para profundizar la democracia real, funcional y participativa, los Acuerdos de paz plantean un cambio de relaciones entre el Estado y la sociedad, particularmente entre el Estado y los pueblos indígenas. Para lograrlo se propone una reforma del Estado que mejore la eficiencia y eficacia de sus intervenciones, optimice el uso de sus recursos y adecue las estructuras gubernamentales para que reflejen el carácter pluricultural de la sociedad guatemalteca. Los compromisos principales promueven una reforma del marco legal para profundizar la descentralización y desconcentración

La participación social a nivel comunitario o local se ha incrementado en forma notable, especialmente en la ejecución de proyectos de infraestructura para el desarrollo social y en la administración de servicios educativos y de salud. Esto último es consecuencia del incremento de la inversión pública en el área rural y de los nuevos modelos de gestión adoptados por los ministerios de educación y salud. Destaca el caso del Programa Nacional de Autogestión para el Desarrollo Educativo (PRONADE), donde los padres de familia pueden proponer el nombramiento de maestros, establecer el calendario escolar y administrar el centro educativo.

Los Consejos Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural (COCODE) pertenece al Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo de Guatemala, el cual es de creación constitucional. Esta entidad reúne a varios representantes de los distintos sectores de la población, en donde, se representa la participación de la población en general, es decir, tanto social como económicamente.

Pueden organizarse los Consejos Locales de Desarrollo en las comunidades con características de permanencia en un espacio territorial determinado y que cuente con un mínimo de población de 250 habitantes, mayores de 18 años. (wikipedia , 2016)

El Consejo se integra con:

1. Asamblea de vecinos.
2. Comités Ejecutivos.

Son funciones del Consejo local de Desarrollo, las siguientes:

Promover el desarrollo económico, social y cultural de su comunidad.

Promover la participación efectiva de la población en la identificación y solución de sus problemas.

Identificar e inventariar las necesidades de la comunidad y determinar las correspondientes prioridades para la formulación de programas y proyectos.

Proponer al Consejo Municipal de desarrollo las necesidades de cooperación para la ejecución de programas y proyectos, cuando éstas no puedan ser resueltas por su comunidad.

Coordinar las actividades que promuevan o realicen los grupos de comunidad para evitar la duplicación de esfuerzos.

Gestionar los recursos económicos y financieros que requieren para sus programas y proyectos de desarrollo local.

Los Consejos Municipales de Desarrollo (COMUDE) pertenece al Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo de Guatemala, el cual es

de creación constitucional. Esta entidad reúne a varios representantes de los distintos sectores de la población, en donde, se representa la participación de la población en general, es decir, tanto social como económicamente. (wikipedia , 2016)

Los Consejos Municipales de Desarrollo se integran así:

1. El alcalde municipal, quien lo coordina.
2. Los síndicos y concejales que determine la corporación municipal.
3. Los representantes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo, hasta un número de veinte (20), designados por los coordinadores de los Consejos Comunitarios de desarrollo.
4. Los representantes de las entidades públicas con presencia en la localidad.
5. Los representantes de entidades civiles locales que sean convocados.

Las funciones de los Consejos Municipales de Desarrollo son:

Promover, facilitar y apoyar el funcionamiento de los Consejos Comunitarios de desarrollo del municipio.

Promover y facilitar la organización y participación efectiva de las comunidades y sus organizaciones, en la priorización de necesidades, problemas y sus soluciones, para el desarrollo integral del municipio.

Promover sistemáticamente tanto la descentralización de la administración pública como la coordinación interinstitucional en el municipio, para coadyuvar al fortalecimiento de la autonomía municipal; para ese efecto apoyará a la corporación Municipal en la coordinación de las acciones de las instituciones públicas, privadas y promotoras de desarrollo que funcionen en el municipio.

Promover políticas, programas y proyectos de protección y promoción integral para la niñez, la adolescencia, la juventud y la mujer.

Garantizar que las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio sean formulados con base en las necesidades, problemas y soluciones priorizadas por los Consejos Comunitarios de Desarrollo, y enviarlos a la corporación municipal para su incorporación en las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo del departamento.

Dar seguimiento a la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo municipal y comunitario, verificar su cumplimiento y, cuando sea oportuno, proponer medidas correctivas a la Corporación Municipal, al Consejo Departamental de Desarrollo o a las entidades responsables.

Evaluar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos municipales de desarrollo y, cuando sea oportuno, proponer a la Corporación Municipal o al consejo Departamental de Desarrollo las medidas correctivas para el logro de los objetivos y metas previstos en los mismos.

Proponer a la Corporación Municipal la asignación de recursos de pre inversión y de inversión pública, con base en las disponibilidades financiera y las necesidades, problemas y soluciones priorizados en los Consejos Comunitarios de Desarrollo del municipio.

Conocer e informar a los Consejos Comunitarios de Desarrollo sobre la ejecución presupuestaria de pre inversión e inversión pública del año fiscal anterior, financiada con fondos provenientes del presupuesto general de la nación.

Promover la obtención de financiamiento para la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.

Contribuir a la definición y seguimiento de la política fiscal, en el marco de su mandato de formulación de las políticas de desarrollo.

Reportar a las autoridades municipales o departamentales que corresponda, el desempeño de los funcionarios públicos, con responsabilidad sectorial en el municipio.

Velar por el cumplimiento fiel de la naturaleza, principios, objetivos y funciones del Sistema de Consejos de Desarrollo.

La familia constituye en muchas sociedades, la unidad económica básica. Sus miembros trabajan juntos, como un equipo y comparten juntos el producto de sus esfuerzos., la familia ofrece a sus miembros un cierto grado de protección económica, material y psicológica.

Pobreza opuesta o contraria a la riqueza, la pobreza es mucho más "que la otra cara de la riqueza", o su forma antagónica abstracta. Es más bien una situación o condición social que constituye el resultado concreto y necesario (sujeto a leyes) de cierto tipo de relaciones económicas y sociopolíticas de desigualdad y, en particular, es producto del modo específico de producción y distribución de la riqueza social en determinado contexto.

Comúnmente suele concebirse la pobreza como un fenómeno esencialmente económico que caracteriza las condiciones de vida y de reproducción de determinadas personas, familias o comunidades que se encuentran desposeídas de bienes materiales y servicios, cuyos medios limitados y/o precarios no les permiten dar una adecuada satisfacción a un conjunto de necesidades básicas o vitales en determinadas condiciones sociales e históricas.

Se concibe a las necesidades básicas, como el conjunto de requerimientos psicofísicos y culturales cuya satisfacción constituye una condición mínima necesaria para el funcionamiento y desarrollo de los seres humanos y familias. Dichas necesidades deben incluir básicamente:

- alimentación suficiente y de cierta calidad
- vestuario adecuado
- alojamiento y equipamiento doméstico apropiado
- disponibilidad de agua drenajes y energía eléctrica
- servicios básicos de salud, educación y cultura seguridad mínima condiciones ambientales sana y acceso a medios de transporte, etc.

De esta perspectiva, la pobreza responde a determinadas formas históricas de generación, obtención y apropiación de los bienes materiales y del valor que los representa; está ligada históricamente a ciertas estructuras y mecanismos específicos y concretos de desigualdad y de dominación social, económica y política. Es decir, se encuentra estructural y orgánicamente articulada a relaciones sociales de exclusión subordinación, sojuzgamiento y explotación del hombre por el hombre que en otras formas puede derivar de -y expresar en- la apropiación de una parte del trabajo ajeno.

Se ha reconocido que la pobreza es un fenómeno multifacético, fácil de percibir, pero difícil de definir con precisión y más aún de medir adecuadamente.

En relación a las causas de la pobreza existen diversos planteamientos y enfoques, que tiene tanto aspectos comunes como diferencias, los cuales en algunos casos resultan incluso contrapuestos. En lo fundamental dichas causas se encuentran vinculadas de manera

directa o indirecta a las relaciones y estructuras socioeconómicas y políticas. Entre los determinantes de tipo general destacan el carácter concentrador y excluyente del estilo de desarrollo, la inserción del desfavorable y subordinada en el sistema internacional, la forma y nivel de acceso a la propiedad de los medios de producción, la desigualdad económico-social asociada a los mismos y los factores sociopolíticos.

Mientras a nivel particular destaca el conjunto de capacidades técnico-productivas individuales y sociales de las personas, el modo específico de inserción en el sistema económico-productivo, la posibilidad de ocupar plenamente su fuerza de trabajo, la productividad que la misma genere y el nivel de participación que el sistema de distribución del ingreso a nivel micro y macro, entre otros. Esos constituyen los aspectos determinantes de la situación socioeconómica de las personas y familias, y, en consecuencia, son los principales factores explicativos directos de la pobreza.

1.5 Descripción de la institución

La empresa Molinos Central - Helvetia S.A. Guatemala ubicada en la avenida petapa 52-13 zona 12, es una empresa guatemalteca que se dedica a la fabricación de harinas y pre mezclas, así mismo todos los procesos se realizan directamente desde el molino que tiene una capacidad de 30 toneladas de las cuales se producen diariamente. Molinos Central - Helvetia están comprometidos con la calidad de sus productos y el servicio que se brinda, para producir harinas de trigo de primera calidad para satisfacer a los más exigentes consumidores, cuentan con una capacitación de panificación donde se capacita a los clientes para que mejoren su producción y se logre de esa manera el fortalecimiento de la industria de las harinas.

Entre sus objetivos la empresa tiene determinar la calidad de vida de las personas a través excelentes servicios y el respaldo de la mano de nuestros socios comerciales. Es una empresa ética, plenamente humana, altamente productiva y rentable, que se preocupa por apoyar a las comunidades.

Como parte de la visión de la empresa es ser la mejor alternativa en la producción de harinas especializadas para la planificación industrial y artesanal, y como misión es proveer confianza y calidad en que lo hacen, en los productos que fabrican y comercializan, excediendo así las expectativas de los clientes, accionistas y comunidad. La empresa contaba con programas de capacitación constantes los cuales eran dirigidos a los colaboradores de las distintas áreas operativas y administrativas, así mismo también cuentan con un programa de inducción que se llevan a cabo al ingreso del nuevo colaborador, este era asignado con un cronograma de actividades el cual se debía cumplir según lo descrito en el mismo.

Descripción de la población a la cual está dirigido el ETS

La población al cual fue dirigido el ejercicio técnico supervisado se llevó a cabo con el mando medio quien funge como gerente en el área de recursos humanos, la problemática surge a través de la poca iniciativa, integración y buenas relaciones interpersonales por parte de la mandataria hacia los colaboradores de la empresa. La gerente no mostraba interés por fomentar mejoras, ya que consideraba que todos esos procesos no eran necesarios y que los colaboradores no mostraban interés por incluirse en capacitaciones, a lo cual algunos de ellos opinaron que no había incentivación por parte de recursos humanos.

Parte de las funciones de la gerente eran reclutamiento y selección, desarrollo organizacional, realización de nóminas, inducciones, todo el tiempo se le observaba sentada sin salir de su oficina, de manera que el director de recursos humanos como un alto mando le exigía la realización de sus funciones debido a que la mayor parte del tiempo no lo ejecutaba de manera correcta.

La población que labora en la empresa Molinos Central – Helvetia, son provenientes de los distintos puntos de la región guatemalteca, bajo estándares socioeconómicos medio, bajo y alto, con características étnicas ladinas e indígenas.

El mando medio de recursos humanos su estado civil es soltera, evangélica, no contaba con estudios universitarios debido a que no finalizó dicha formación, a lo que mencionó *“la experiencia la obtuve en mis trabajos anteriores”*.

Las condiciones de vivienda en las que vive el mando medio es fabricada de block, cuentan con agua potable y luz eléctrica, habita en una colonia aleñados a la empresa.

Planteamiento del problema/ necesidades psicosociales

Recursos humanos estaba ligado por un director, una gerente y un asistente del área, el director tenía a su cargo los procesos de crecimiento y el bienestar para el colaborador y mejoras dentro del área como para la empresa, la gerente tenía a su cargo los procesos de reclutamiento y selección, desarrollo organizacional, formulación de la nómina junto con su asistente, quien ingresó a la empresa recientemente terminando sus prácticas universitarias.

La problemática surgió ante la falta de liderazgo e implementación de los valores administrativos que el mando medio de recursos humanos no fundamentaba en todos los departamentos, este tipo de situaciones les creaba frustración, ansiedad, y deserción a muchos colaboradores, así mismo la falta de liderazgo, dicha información se obtuvo a través de los inicios de las observaciones del ETS, como parte de las observaciones iniciales de la institución a investigar.

Para identificar esta problemática se tomó en cuenta al personal operativo de la empresa, quienes manifestaron que el área de recursos humanos no implementaba directrices a sus jefes inmediatos en la integración de valores empresariales, siendo el principal de todos trabajos en equipo, ante estas situaciones el director de recursos humanos manifestaba que las capacitaciones debían realizarse acorde a la programación, por lo que él se encargaba de llevar a cabo dicho proceso, siendo este el cargo de la gerente quien no implementaba la actividad mencionada.

Así mismo cada año se realizaba una auditoria la cual verificaba los registros de las capacitaciones realizadas durante el año, según comenta la gestora de inocuidad *“la gerente no cumple con las capacitaciones de inocuidad, no las promueve, los operadores no pasaran la auditoria”* este tipo de situaciones era preocupante ya que sin la certificación la empresa corría el riesgo de no tener un respaldo de control de calidad y podría generar conflictos futuros.

La gerente ante este tipo de situaciones no lo tomaba en cuenta, mencionó en una ocasión que *“la gestora de inocuidad está certificada se pagó un buen dinero para llevar a cabo ese procedimiento por lo tanto debe de promover las capacitaciones y hacer que auditoria de un buen punto de vista”* este tipo de problemática generaba la falta de trabajo en equipo por parte de recursos humanos y las demás áreas.

Ante la falta de integridad de trabajo en equipo como parte de los valores empresariales, la gerente comentó que ella era una profesional *“de valores y principios”* y si estos no eran implementados era porque las jefaturas tanto a nivel medio como alto no lo fomentaban en sus áreas.

Este tipo de acciones generaba molestias para el director de recursos humanos a pesar de las exigencias y solicitudes prontas acerca de sus funciones, la gerente constantemente mencionaba *“si lo haré, téngame un poco de paciencia estoy atrasada en otras cosas”*, ante lo cual el director con anterioridad presentó la solicitud de posicionar a otra persona en el lugar de la gerente la cual fue denegada por el mandatario general de la empresa, ya que consideró que se le debía dar otra oportunidad más.

Lo cual el proceso de investigación realizó los procesos de análisis para los operadores tomando en cuenta su opinión acerca de las necesidades de implementar los valores empresariales en sus áreas y de fomentarles a sus jefes inmediatos como parte del crecimiento y desarrollo en los mismos.

La relación laboral de la gerente con los operadores y los mandos medios se mostraba farsante ya que sus gestos o el tono de voz representaba una molestia llevar a cabo algún proceso. El personal administrativo y el operativo mencionaban *“su hipocresía es muy evidente, hay que tener cuidado con ella”*.

Este tipo de situaciones era evidente que no se presentaban los valores empresariales tanto en las áreas como en los mandos altos y medios, ya que la cultura y la estructura de la organización estaba posicionada en estándares poco innovadores por lo tanto no habían mejoras y oportunidades de crecimiento.

Capítulo II

2. Referente al Marco Teórico

2.1 Abordamiento teórico de los problemas/ necesidades

Psicosociales

Cuando hablamos de problema implica algún tipo de inconveniente el cual tiene una solución y con el debemos de llegar a cumplir un objetivo. Los problemas sociales se refieren precisamente a todo aquello vinculado con la sociedad, que son las comunidades formadas por personas que tienen una cultura en común y que interactúan unas con otras. Los problemas sociales surgen cuando las personas de una comunidad no logran satisfacer sus necesidades primarias o básicas; es por eso que decimos que un problema social es aquel que impide de cierta manera el desarrollo una sociedad.

En los problemas sociales están inmersos los intereses de clase, así como los intereses de instituciones del estado, es por esta razón que para unos es considerado como problema social determinada situación o inconveniente y para otros miembros de la sociedad no es considerado como tal.

Uno de los grandes problemas sociales de Guatemala, es la pobreza, a pesar de ser un país rico en recursos naturales, lamentablemente los malos gobiernos que hemos tenido no han sabido o no han querido buscar el crecimiento económico para que vaya de la mano con el crecimiento de población, y de esta forma estos satisfagan sus necesidades básicas, como lo es la vivienda, la salud y la alimentación.

Después de estar en constante lectura de los documentos de lo que es dependencia económica, he llegado a comprender la raíz de los

problemas que a diario se dan en nuestro país, producto de la mentada globalización, así como, de los famosos tratados de libre comercio en donde se perjudica calladamente a todos ya que queramos o no nos perjudica ya que los efectos son culturales, políticos sociales y económicos. (M, 2012)

La delincuencia en nuestro medio y en estos tiempos, requiere de un estudio muy profundo y sistematizado, ya que son muchos los problemas que agravan los aspectos patológicos infantiles, seguido de factores psicológicos que con mucha frecuencia son descuidados por nuestra sociedad, y poco nos importa la mente de un niño, porque es ahí donde se comienza a resquebrajar este miembro de la sociedad, sin ni siquiera darle la oportunidad de llegar a ser miembro eficaz y productivo, a delincuencia en nuestro medio y en estos tiempos, requiere de un estudio muy profundo y sistematizado, ya que son muchos los problemas que agravan los aspectos patológicos infantiles, seguido de factores psicológicos que con mucha frecuencia son descuidados por nuestra sociedad, y poco nos importa la mente de un niño, porque es ahí donde se comienza a resquebrajar este miembro de la sociedad, sin ni siquiera darle la oportunidad de llegar a ser miembro eficaz y productivo, que contribuya a la tarea común.

Causas de la delincuencia.

Se dan cuando los niños han sido separados del medio familiar durante su infancia, no han tenido hogares estables, ellos se verán relegados, perdiendo el punto de equilibrio entre la realidad y el placer, y caerán en actividades delictivas o perversas, son hijos de padres delincuentes, y sus preceptos morales y formación son antisociales; éstas se manifiestan a los seis o siete años de edad; además, el maltrato físico, lo que hace que ellos huyan de sus hogares e emigren a las calles;

donde la calle es la escuela de toda clase de cosas malas, de aprendizaje rápido para ellos. (M, 2012)

Se dan cuando los niños han sido separados del medio familiar durante su infancia, no han tenido hogares estables, ellos se verán relegados, perdiendo el punto de equilibrio entre la realidad y el placer, y caerán en actividades delictivas o perversas, son hijos de padres delincuentes, y sus preceptos morales y formación son antisociales; éstas se manifiestan a los seis o siete años de edad; además, el maltrato físico, lo que hace que ellos huyan de sus hogares e emigren a las calles; donde la calle es la escuela de toda clase de cosas malas, de aprendizaje rápido para ellos.

La corrupción está dada en todos los niveles del gobierno, tanto en las empresas públicas, en la función legislativa, en la función judicial, convirtiéndose en empresas privadas oligárquicas, adueñándose del país y llevándose al asalto lo que queda de nuestros recursos nacionales, apoyados en una partidocracia obsoleta, podrida por la corrupción existente, porque siempre ha existido; sin embargo, muchos presidentes terminaron su mando, pero otros no. En nuestro país la corrupción se ha vuelto tan de moda, que goza de buena asesoría y respaldo nacional e internacional, terrenal y celestial. Aquí ya no hay moral, se destruyeron todos esos sentimientos que ahora más bien nos llevan a satisfacer deseos ajenos que facilitan o promueven la corrupción, la inmoralidad, la desesperación de hacerse ricos.

Crisis Económica.

La crisis económica causa muchos estragos al ámbito nacional en forma general, y, por ende, afectando a todo un pueblo en forma particular. Esta crisis se da por la forma equivocada y mal distribuida

de la riqueza nacional, no llegando en forma equitativa a todos los sectores, pueblos, aldeas, caseríos y asentamientos del país.

Causas de la crisis económica.

Se puede decir que son muchas, pero a mi poco entender, una de las más grandes es la Evasión de Impuestos, que da como resultado crisis en la economía nacional.

El desempleo

En Guatemala, el registro del desempleo abierto presenta serias deficiencias, como corresponde a una economía poco formalizada. El sub-registro del desempleo es más agudo en las mujeres porque éstas tienden a declararse como amas de casa (inactivas) cuando quedan desempleadas. Sin embargo, las cifras señalan que sufren regularmente de un mayor desempleo que los varones. El desempleo afecta más duramente a la población joven, y en su interior, las jóvenes sufren más el problema. La composición del desempleo abierto por ramas de actividad muestra que la desocupación en la industria afecta más a los hombres y el que se produce en el sector servicios golpea más a las mujeres, aunque también alcanza a un número considerable de desempleados varones.

Formas de empleo

Las formas en las que la población guatemalteca realiza la búsqueda de empleo es a través de publicaciones en prensa libre, redes sociales y páginas de internet, ferias de empleo han sido hasta ahora los medios más solicitados para la búsqueda de una oportunidad laboral.

La Pobreza

La pobreza es hambre. La pobreza es falta de techo bajo el cual resguardarse. La pobreza es estar enfermo y no poder ser atendido por un médico. La pobreza es no poder ir a la escuela y no saber leer. La pobreza es no tener trabajo, tener miedo al futuro y vivir día a día. La pobreza es perder a un hijo debido a enfermedades relacionadas con el agua impura. La pobreza es impotencia, falta de representación y libertad. La pobreza tiene varias dimensiones que cambian dependiendo del lugar y el tiempo.

La conflictividad social crece en los últimos años y se refleja en las demandas por uso de recursos naturales, agrarios, políticas sociales, de seguridad y laborales. Actualmente se calcula que hay mil 800 conflictos, de los cuales mil 500 serían agrarios, causados por desalojos, invasiones, derechos de tierra y disputas en el uso de ríos para cultivos.

Este año, el gobierno de Jimmy Morales plantea convocar al Gran Diálogo Nacional, y reunir a sectores sociales para integrar mesas de trabajo que acuerden una agenda nacional para definir metas de mediano plazo.

Pero algunos expertos consideran que en los próximos meses podría haber una creciente demanda ante el incumplimiento de ofrecimientos de años anteriores y la ausencia de respuesta de las instituciones.

El estudio “Gestión e inclusión social”, publicado por la Universidad Rafael Landívar, afirma: “En los territorios con conflictividad existen carencias históricas y necesidades básicas no satisfechas generadoras de conflictividad alrededor del 65 por ciento de municipios donde en los últimos años se han otorgado licencias para la construcción de nuevas hidroeléctricas presentan enfrentamientos sociales, que aumentan en el caso de la industria extractiva y agrícola”.

La Secretaría General de la Presidencia juramentó a Rokaël Cardona como titular de la Comisión Nacional de Diálogo. Según Cardona, se debe discutir la conflictividad de alto impacto y dar cumplimiento a lo ordenado por la Corte de Constitucionalidad de ejecutar consultas comunitarias por nuevos proyectos locales. Algunas mesas en el Ejecutivo ya están instaladas con sectores campesinos, sindicalistas, académicos y empresarios organizados.

El nuevo comisionado trabajó en la Unidad de Prevención de Conflictos durante la administración de Alfonso Portillo, y reconoce que la problemática desborda la capacidad de los gobiernos. “Hay una gran fragilidad social, económica e institucional, y pobreza extendida”, afirmó. Indicó que los conflictos en el país van desde las diferencias sociales y lingüísticas hasta pugna por recursos naturales y minerales. “Parece que Guatemala es un país minero, pero la manera en que se ha gestionado la explotación ha generado mucho conflicto y disparidades. Lo veo como una oportunidad para dar un segundo respiro a la democracia”, aseguró. (Libre, 2017)

Aunque estos no son todos los problemas que la sociedad vincula actualmente son algunos de los más importantes o de los que tienen mayores consecuencias y los medios de comunicación le dan mayor relevancia para que el gobierno este al día de lo que sucede en su país y de una pronta solución a las problemáticas.

La población que labora en Molinos Central Helvetia, surge la problemática ante el mal desempeño laboral del mando medio de recursos humanos, este tipo de situaciones se presenta a través de mal liderazgo, el poco interés en la incentivación de implementar los valores administrativos y el crecimiento laboral e intereses en producir más para la empresa.

Las herramientas necesarias para un buen liderazgo y una buena relación de trabajo es fomentar buenas relaciones, tanto el jefe como los compañeros en un ambiente laboral adecuado.

En mi opinión, considero los valores administrativos son fundamentales dentro de una organización, ya que permiten habilidades administrativas para desempeñar gestión directiva orientada al logro de los objetivos de su organización, con liderazgo reconocido por sus autoridades, colaboradores y usuarios. También es importante que el área de recursos humanos implemente de manera consistente la importancia de una buena imagen para los demás departamentos, que dicho departamento representa un importante pilar para ser el ejemplo para otros.

El mando medio es la persona quien ocupa una posición por debajo del director del área, así mismo sus funciones son directamente administrativas y la realización de los procesos de desarrollo organizacional, reclutamiento y selección, la realización de la nómina para el pago de los colaboradores quincenalmente y el trabajo conjunto con la asistente del área, quien apoya al mando medio en cuestiones de uniformes, solicitudes e ingresos para el IGSS e IRTRA, y cartas laborales y referencias, como también el control de préstamos que la empresa generaba con algunos colaboradores que tenían deudas de créditos bancarios.

Cada mando debe tener en su formación aptitudes y actitudes que permitan hacer crecer a sus colaboradores, es fundamental que se implementen los valores y sin dejar a un lado el liderazgo, ya que es una parte fundamental en el crecimiento y admiración por obtener una mejor posición dentro de una empresa.

La gerencia de recursos humanos es la encargada de desarrollar y administrar las políticas, programas, procedimientos que provea una estructura organizativa eficiente trabajadores capaces, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y seguridad en el mismo.

El objetivo básico es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implementar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos y eficaces capaces de llevar el éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la competencia mundial. (Alles, 2005)

Generalmente la función de recursos humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la empresa y manejo de la nómina en algunas empresas. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional. (Alles, 2005)

Por lo tanto, la administración de recursos humanos se refiere también a las políticas y prácticas que son imprescindibles para manejar las relaciones personales, así como las necesidades de éstos, la selección de candidatos, la aplicación de programas de inducción, administración de sueldos, incentivos, prestaciones y la comunicación dentro de la empresa.

Un gerente de recursos humanos tiene varias funciones dentro de la empresa.

- Determinar las necesidades del personal
- Decidir si contratar empleados de forma temporal o permanente en base a las anteriores necesidades
- Seleccionar y potenciar a los empleados más eficiente
- Supervisar el trabajo de los empleados.
- Asegurar la buena marcha del grupo y las relaciones entre los empleados.
- Redactar los documentos y políticas de los empleados.
- Asegurar un alto rendimiento.
- Administrar las nóminas y pagas extra de los empleados.
- Asegurar la igualdad de oportunidades entre los empleados.
- Combatir la discriminación.
- Resolver posibles problemas referentes al trabajo.
- Asegurar que las prácticas de la empresa se rigen en base a varias regulaciones.
- Trabajar la motivación de los empleados.

Así mismo es importante que el gerente de recursos humanos no solamente implemente estrategias de crecimiento laboral si no también los valores empresariales que deben establecerse en la empresa. Por ello, los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social, es el pilar más importante de cualquier organización, sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes los cuales deben desarrollar virtudes como templanza, prudencia, justicia y fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo.

Características de los valores

- Se desarrollan en condiciones muy complejas.
- Son necesarios para producir cambios a favor del progreso.
- Son posibles porque muchos seguimos creyendo en ellos.
- No son ni pueden ser un simple enunciado.

Importancia de los valores en una empresa

Los valores son muy importantes para una empresa porque son grandes fuerzas impulsoras del cómo hacemos nuestro trabajo.

- Permiten posicionar una cultura empresarial.
- Marcan patrones para la toma de decisiones.
- Sugieren toques máximos de cumplimiento en las metas establecidas.
- Promueven un cambio de pensamiento.
- Evitan los fracasos en la implantación de estrategias dentro de la empresa.
- Se logra una baja rotación de empleados.
- Se evitan conflictos entre el personal.
- Con ellos los integrantes de la empresa se adaptan más fácilmente
- Se logra el éxito en los procesos de mejora continua.
- La identidad como parte de los valores
- Los valores deben estar relacionados con la identidad de la empresa.

¿Qué es el liderazgo? Es aquella acción que permite dirigir con mayor efectividad, en la cual se integra un equipo de alto rendimiento, conocer las bases del comportamiento humano.

Tipos de liderazgo

- Líder carismático
- Líder tradicional
- Líder legítimo

Objetivos

2.2 General

- Determinarán los valores empresariales como procesos de desarrollo del liderazgo en el mando medio de recursos humanos

2.3 Específicos

- Utilizar los valores empresariales como factor de formación del liderazgo en el mando medio de recursos humanos.
- Exponer a través de charlas los principios y valores humanos que influyen en el desempeño laboral del mando medio de recursos humanos.

Metodología

El enfoque cualitativo de esta investigación es utilizado principalmente en ciencias sociales, es decir que los investigadores estudian la realidad en su contexto natural, interpretando los significados para las personas implicadas. Esta metodología es contraria a la metodología cuantitativa ya que la cualitativa se centra en aspectos no susceptibles de cuantificación. Esta metodología llega a comprensión holística, es decir que va de lo general a lo particular.

Este tipo de metodología se llega a caracterizar por ser inductiva, por ende, su investigación tiende a ser flexible, es holística, tiene una perspectiva global del fenómeno estudiado sin llegar a reducir los sujetos a variables, también considera al investigador como un instrumento de medida, el investigador puede participar en la investigación, incluso ser sujeto de la misma ya que se considera como válida la introspección.

Esta investigación de ETS se enfocó en este método hay que se realizó una investigación centrada en aspectos no cuantificables que se realizaran en su contexto natural.

La investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos

de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo existe entre sus elementos:

- Su naturaleza es descriptiva.
- Permite al investigador "predecir" el comportamiento del consumidor.
- Los métodos de investigación incluyen experimentos y encuestas.
- Los resultados son descriptivos y pueden ser generalizados.

La investigación Participativa es una propuesta metodológica que forma parte de una estrategia que involucra a la comunidad en el conocimiento y solución de sus problemas, en este sentido, se inscribe dentro del campo de las acciones de capacitación que no busca solamente describir los problemas sino, generar conjuntamente con la comunidad los conocimientos necesarios para definir las acciones adecuadas que estén en la línea del cambio y la transformación.

La investigación Participativa en su sentido más amplio, puede comprender todas las estrategias en las que la población involucrada participa activamente en la toma de decisiones y en la ejecución de algunas o de todas las fases de un proceso de investigación.

El método de investigación participativa implica un proceso de aprendizaje por parte de los mismos profesionales, puesto que el objetivo es la comunidad y no el hacer estudios académicos, ni contribuir al adelanto de la investigación puramente convencional.

De esta manera muy sintética, la investigación participativa es una combinación de: Investigación, educación-aprendizaje y acción; ella tiene como objetivo conocer y analizar en sus momentos constitutivos;

- 1) Los procesos, los problemas;
- 2) La percepción que las personas tienen de ellos
- 3) Las experiencias vivenciales dentro de la situación social concreta con el fin de emprender acciones tendientes a cambiar esa misma realidad.

Frases del proceso de ETS:

Diagnóstico

Este es el principal elemento para la realización de una investigación, ya que sin este procedimiento sería imposible llevar a cabo una investigación y obtener resultados positivos de un trabajo a realizar y así poder solución a una problemática. En este proceso se conocen las características y condiciones en las que se encuentran las personas o el lugar donde se realizará una investigación. De igual manera este nos brinda los conocimientos específicos para la toma de decisiones sobre una investigación.

Para poder llegar a elegir un tema o problemática a investigar dentro de una institución o empresa, es necesario leer y obtener la mayor información posible del lugar.

Planificación

Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones.

La planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados, supervisados y monitoreados.

Es elaborar una matriz con las actividades que se llevaran a cabo dentro de la empresa con objetivos establecidos con anterioridad.

En esta matriz se especifican una serie de puntos como:

1. Objetivos
2. Actividades
3. Contenidos
4. Recursos
5. Tiempo

Promoción

La primera promoción definición de este término es impulsar o activar algo buscando su obtención. También es iniciar la acción con el fin de realizar o lograr algo. Es dar a conocer el proyecto que se va a realizar en la empresa a cada uno de los trabajadores y a las autoridades del lugar.

Ejecución

Todas las etapas del desarrollo de una investigación son importantes, pero a la etapa de la ejecución le corresponde el papel de llevar a cabo lo que se proyectará en la en el diseño de la investigación.

Sistematización.

En esta se llevará el control del proceso de investigación por medio de informes semanales y un diario de campo el cual servirá para la entrega de informes mensuales de los procesos realizados.

Evaluación

Este es una parte importante del proceso de investigación, ya que en este realizará una serie de evaluaciones por medio de encuestas y observaciones que la ejecución del proceso haya sido de ayuda o no para mejorar o eliminar la problemática que se llevó a cabo en la investigación.

Cierre de procesos

Este consiste en la elaboración de un informe de la investigación que se realizó en la empresa, así como la entrega de resultados obtenidos en dicho proceso.

Técnicas e instrumentos

Las técnicas se refieren al conjunto de instrumentos y medios de los se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método se refiere al conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias, mientras la técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.

Observación

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigar para obtener el mayor número de datos.

Pasos de la observación

- Determinar el objeto, situación, caso, etc., (que se va observar)
- Determinar los objetivos de la observación (para que se va observar)
- Determinar la forma con que se va a registrar los datos
- Observar cuidadosamente y críticamente
- Registrar los datos observados
- Analizar e interpretar los datos
- Elaborar conclusiones
- Elaborar el informe de observación

Observación estructurada

Se le llama así ya que el investigador previamente tiene que delimitar que aspectos va a observar escogiendo lo que es más importante a lo que interesa.

Capacitación

La capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

Entre los instrumentos podemos encontrar

- Diario de campo
- Cuestionario

Capítulo III

Descripción de la experiencia

A través de capacitaciones se implementaron los valores empresariales como parte del desempeño laboral y formación del liderazgo del mando medio de recursos humanos junto con los mandos medios de otras áreas con el fin de implementar los valores empresariales con el fin de crear un mejor desempeño laboral, cada charla se programaba con anticipación la gerente mostraba una actitud participativa y atenta, a través de videos, presentaciones y dinámicas se realizaron las actividades programadas para el mando medio.

Como parte del objetivo general era determinar los valores empresariales como proceso de desarrollo del liderazgo en el mando medio de recursos humanos, se realizó una breve introducción acerca de las funciones correctas de un gerente de recursos humanos, el manejo correcto del área y la importancia de mantener una buena relación con el personal.

Parte de los objetivos específicos fue utilizar los valores empresariales como factor de formación del liderazgo lo que nos permitió brindarle al mando medio a través de una presentación y videos formativos con un amplio conocimiento acerca de la importancia que tienen los mismos en la integración en el colaborador. Los materiales que se utilizaron fue computadora, cañonera, hojas en blanco, la actividad se llevó a cabo dos veces a la semana implementando distintas dinámicas con el fin de brindarle información completa y formativa, los temas se complementaron con videos que permitieron apoyar la capacitación. Así mismo el siguiente objetivo específico se fundamentó en exponer a través de charlas los principios y valores empresariales que influyen en el desempeño laboral del mando medio de recursos humanos, con

este objetivo se pretendió realizar varias dinámicas con el fin de proyectarle a la gerente las distintas formas en las cuales pudiera mejorar aquellos aspectos de liderazgo y don de mando. Así mismo en las actividades se invitó al director de recursos humanos y a la asistente de la misma, con el fin de que pudieran conocer la importancia de mantener un área unida y trabajo en equipo.

Al inicio de las capacitaciones surgieron dificultades, la gerente no cooperaba, se le invitó a la primera sesión en la cual no ponía atención, se distraía, mostraba evasiones todo el tiempo, utilizaba su teléfono celular mostrando poco interés y aburrimiento, estos aspectos mostraban únicamente el poco interés por parte de la mandataria que su interés no era mejorar su persona. Estas actitudes fueron comunicadas al director de recursos humanos, quien le llamó la atención a la gerente haciéndole saber que debía cooperar y mostrar una actitud distinta ante las actividades propuestas ya que las mismas eran de beneficio para su crecimiento profesional, en las siguientes charlas la gerente mostró se mostró interesada y cooperó en las charlas.

Se tomaron en cuenta los valores empresariales que grupo Centia plantea dentro sus regímenes, se trabajó cada valor con distintas actividades y dinámicas, en esta capacitación se invitó a otros mandos medios con el fin de poder integrar a todos aquellos jefes con el fin de fortalecer aspectos importantes para el crecimiento del área la cual manejan, como también junto a sus colaboradores.

Gracias a estas actividades durante los primeros meses del ETS, se dieron cambios significativos dentro de los cuales la gerente de recursos humanos mostró una conducta distinta, el trato hacia los colaboradores de manera más cordial, disminuyendo la agresividad

con la que se expresaba y comunicaba. El director de recursos humanos solicitó que este tipo de capacitaciones no solo fuera dirigido a la gerente de recursos humanos sino también a los mandos medios de la empresa, con el fin crear mejoras y buenas relaciones entre la jefatura y los colaboradores.

Tomando en cuenta las sugerencias del director de recursos humanos, al inicio de este proyecto solicitó de manera precisa que se pudiese capacitar al mando medio de recursos humanos, debido a que los tres años que el llevaba laborando en grupo centia recibió queja de la gerente por parte de los colaboradores, según comentó que “ *nadie la quiere en esta empresa*” pero es protegida por el gerente general, no se puede despedir “ ante esta situación el director refiere que debe capacitarse a la gerente con el fin de crear mejoras con el fin de prevenir más quejas por parte de los empleados.

En la actividad de liderazgo, se crearon distintas actividades entre ellas

- Videos de reflexión acerca de un buen liderazgo
- Se utilizaron cartulinas con el fin de que la gerente describiera los puntos relevantes de que es buen líder y un líder negativo, al finalizar se le solicitó que tomara en cuenta los puntos claves que ella consideraba importantes para un buen manejo de liderazgo, y cuales consideraba que debía cambiar en su persona.

La actividad de valores empresariales, se llevó a cabo de la siguiente manera.

- Se realizó un cuestionario previo con fin de conocer que valores empresariales la gerente de recursos humanos maneja constantemente

- Los colaboradores comentaron que la gerente de recursos humanos no promueve los valores empresariales, en los cuales destacaron que trabajo en equipo e integridad.

La capacitación se llevó a cabo en la sala de reuniones, se le solicitó a la gerente detallar en hojas en blanco la importancia de ambos valores, y como los aplica en la cotidianidad laboral, se realizó una presentación en la cual se detallaron los valores y videos que explicaban la importancia de implementar y estar ligados a ellos con el fin de poderles proyectar a los demás.

Cada actividad se programó con anticipación, tomando en cuenta las actividades diarias de la gerente, se contó con la participación del director de recursos humanos quien realizaba la supervisión de las capacitaciones, al finalizar cada actividad se realizó una retroalimentación acerca de los puntos que se trataron y que aspectos el mando medio consideraba que podría mejorar.

Se realizó una actividad tomando en cuenta al director, la asistente y la gerente de recursos humanos, se invitaron a varios colaboradores operativos quienes en los cuestionarios opinaron de manera negativa con respecto al mando medio de RH, se llevó a cabo en la sala de reuniones, la actividad tuvo una duración de ½ hora, al inicio se organizó por grupos, se alteraron tanto los operarios como el área administrativa, la idea de llevar a cabo la capacitación era poder integrar a la gerente con los demás colaboradores y que ella interactuara junto con ellos. Para el romper el hielo se realizó la actividad, “canasta de frutas” se le asigna una fruta a cada participante y cada uno fue realizando la dinámica acorde a las instrucciones dadas, la gerente al inicio tuvo una actitud desafiante, conforme a la actividad

la gerente tomó una actitud desafiante, el director intervino y realizó la dinámica y termino con éxito. Se realizó una presentación que conllevaba los aspectos importantes de los valores empresariales, en cada actividad se trabajaron dos valores por charla, se tomó en cuenta los expuestos anteriormente con el fin de reforzar. Se realizó una planificación de las actividades el programa se le fue entregado al director de recursos humanos los cuales fueron aprobados, se inició a principios del primer mes del ETS, se le informó por correo electrónico a la gerente con copia al director y a la asistente que debía asistir a las actividades correspondientes para llevar a cabo el inicio del proyecto, tal y como se mencionó anteriormente el mando medio tomó una actitud desafiante y poco cooperativa, y conforme las dinámicas y el proceso de las mismas mostró interés.

Durante las actividades se realizaron dinámicas, lo que se pretendía era que en cada capacitación con la gerente se pudieran integrar los colaboradores a nivel operativo y administrativo, con el fin de que ella pudiera integrarse y cambiar el concepto negativo que ellos tenían sobre ella para crear mejoras tanto en el área como también en la empresa, a modo que todos pudieran conocerla y mejorar la relación entre empleado y mando medio.

Se realizó un cuestionario el cual constó de 10 preguntas, dicho instrumento me permitió conocer y recopilar la información necesaria para poder conocer las opiniones de los colaboradores acerca del mando medio, que consideraban ellos con respecto a la atención directa con ellos, la implementación de los valores empresariales, y la buena comunicación con ellos. Los colaboradores mencionaron que gracias a las capacitaciones se habían notado los cambios conforme las capacitaciones, lo cual fue muy positivo para poder continuar con las actividades, el director de recursos humanos reconoció el buen

trabajo de mi persona ya que la actitud y aptitud de la gerente tenían cambios positivos.

Durante el proceso del ETS, fue una experiencia que considero que tuvo muchos aprendizajes, al inicio de mi ejercicio técnico tuve una cordial bienvenida y fue grato conocer gente que me brindó su amistad, como en toda empresa hay personas que no pueden o no aceptan que alguien llegue a realizar distintas actividades, tal fueron los roces que la gerente de recursos humanos tuvo con mi persona, considero que el mando medio consideró una amenaza mi persona, ya que como se describió en el planteamiento del problema me considero una amenaza debido a mi titulación, lo cual lo consideré un buen reto para mi crecimiento profesional, durante las actividades que se realizaron aunque no cooperó no lo consideré un obstáculo al contrario lo tomé como un aprendizaje y desarrollo para mi crecimiento personal y profesional.

Las actividades se cumplieron acorde a los objetivos propuestos al inicio del proyecto de investigación, los cuestionarios reflejaron la problemática que debía atenderse y realizar cambios con el fin de crear mejoras para el área, y la buena comunicación con el personal tanto a nivel administrativo y operativo, así mismo con su jefe inmediato y demás personal, aunque la gerente siempre consideró al gerente general como su protector no está demás mencionar que la junta directiva no está a gusto con su trabajo en la empresa, tomando en cuenta la información descrita anteriormente se implementaron mejoras con el fin de que el mando medio tuviera mejor interacción labor.

Proceso de investigación cualitativa

A través de los análisis y la información obtenida por el director de recursos humanos, se toma la muestra central de la investigación en el mando medio de recursos humanos a quien le corresponde el puesto de gerente de dicha área. El proceso de investigación tomó su inicio a través de la observación que permitió conocer y obtener datos puntuales

El proceso investigativo se inicia con la observación, se tomó en el comportamiento, la interacción laboral y la comunicación directa con los colaboradores. La problemática surge a través de la falta de interés, integración y colaboración por parte de la gerente, según comentó el director de recursos humanos “ella *no pone de su parte, y no acepta instrucciones*” los procesos de reclutamiento y selección le tomaban varios meses en cerrar una vacante, en los procesos de desarrollo organizacional las capacitaciones no eran realizadas tal y como decía el programa que se realizaba anualmente, algunas capacitaciones no cumplían con su objetivo anualmente, el objetivo principal de realizar una observación fue obtener los aspectos conductuales y aptitudes que el mando medio tenía con los colaboradores a nivel administrativo y operativo.

A través de lecturas complementarias se obtuvo mayores conocimientos y con ello se implementaron mejores aportes para crear charlas de éxito. El trabajo de campo estuvo enfocado en realizar capacitaciones enfocadas en crear mejoras directamente en el mando medio de recursos humanos, se llevaron a cabo durante los 6 meses del ejercicio profesional.

Por medio del cuestionario, se obtuvieron datos que indicaron que la gerente de recursos humanos no presentaba un buen desempeño y relaciones interpersonales con los colaboradores, ya que de las 30 personas encuestadas mostraron distintos criterios poco satisfactorios, por lo que se realizó un reporte el cual fue mostrado al director de recursos humanos con el fin de ponerlo al corriente de los datos obtenidos.

Capítulo IV

Análisis de la experiencia

Las capacitaciones permitieron implementar los valores empresariales como una parte esencial en el desempeño laboral y en el desarrollo del liderazgo, el proyecto surgió debido a la problemática de la poca integración, interés por el crecimiento de los colaboradores, así como también el respeto hacia los empleados. Al realizar las charlas junto con dinámicas, la gerente de recursos humanos mostró una actitud desafiante y en algunos momentos burlona, consideró que mi persona no estaba capacitada para llevar a cabo dichas actividades, de hecho, mencionó *“la epesista no es capaz de llevar a cabo estos procesos de docencia, considero que no es buena en su área”* a lo que el director de recursos humanos mencionó que ella presenta frustración y pocos deseos de obtener una titulación.

El proceso de ETS se logró gracias al apoyo incondicional del director de recursos humanos, quien facilitó el área para llevar a cabo las capacitaciones, la constante supervisión, las actividades tuvieron su inicio a partir del mes siguiente de haber iniciado el ejercicio profesional, se tomó en cuenta la puntualidad, se le notificó a la gerente con anticipación y los horarios se establecieron por la mañana y tarde para llevar a cabo dicha actividad.

Los cambios surgieron durante el progreso de las capacitaciones, la gerente mostró una actitud distinta, tomó en cuenta que las actividades eran de beneficio para su persona y que con ello podría crear mejoras para su persona como a nivel profesional. El director de recursos humanos sugirió integrar a las capacitaciones otros mandos medios a nivel operativo, quienes tienen a su cargo distintas áreas tales como

las bodegas donde se almacena el producto que se fabrica en la empresa, al realizar de esta manera las actividades, los comentarios de los colaboradores fueron favorables y de agradecimiento, algunos de ellos comentaron que conocer sus errores y transformar esos errores algo positivo, los mandos medios operativos son personas dedicadas a su labor que se interesan por crear mejoras para los colaboradores que tienen a su cargo y fomentar el trabajo en equipo.

Los cambios experimentados fueron de éxito, gracias a estas capacitaciones el personal tanto operativo y administrativo pudieron observar los cambios en la gerente de recursos humanos gracias a la buena actitud y cooperación de la misma se logró el objetivo en utilizar los valores empresariales como factor de formación del liderazgo y crear en ella una persona con una actitud distinta y cordial para el servicio de los empleados. El director de recursos humanos agradeció la labor realizado, las capacitaciones las cuales consideró dinámicas, centradas en la problemática con el fin de fomentar una mejora para el área de recursos humanos.

Se tomaron en cuenta los comentarios que los colaboradores al finalizar las actividades en las cuales se les involucró comentaron lo siguiente, *“gracias a la practicante de orientación vocacional y laboral, obtuve una gran oportunidad de conocer acerca de los valores empresariales, y lo importante que es fomentarlos en mi equipo de trabajo, las capacitaciones estuvieron muy bien, realmente hizo una buena labor ya que Doña Dorys ha cambiado su manera de atendernos y brindarnos soluciones “ Hermenegildo García jefe de la bodega # 2*

“La licenciada Mari, realizó un buen trabajo, porque doña Dorys ya no es una persona arrogante y al parecer ya le cae bien algunos compañeros, buen trabajo Mari” Don Luis encargado del área de silos.

“Gracias a Mari luz, me di cuenta de los cambios necesarios que con precisión debo hacer y aunque al inicio las cosas no fueron agradables, acepto mis errores para no cometerlos más”. Dorys Cotto, gerente de recursos humanos.

La empresa está coordinada en su totalidad por un gerente general, a quien se le notificaron los cambios positivos en el mando medio de recursos humanos, consideró que no eran necesarios, ya que la gerente desde sus inicios laborales ha realizado un buen labor en la empresa, consideró no necesario este tipo de proyecto, ya que no rechazó cualquier capacitación para la gerente de recursos humanos, por lo que gracias al director de recursos humanos se logró cumplir con los objetivos y la investigación.

Al finalizar las capacitaciones, se pudo percibir un ambiente distinto, los mandos medios tomaron como un buen ejemplo los cambios en la gerente, ya que la imagen de la misma no era grata para ningún colaborador en la empresa, excepto para su asistente y para la encargada de facturación.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones Generales

- Los valores empresariales son parte del desarrollo y crecimiento profesional en una jefatura como ejemplo esencial para sus colaboradores.
- El liderazgo es un elemento fundamental en todo grupo, dado que se trata del elemento conductor sin el cual difícilmente ese colectivo podría orientar de forma adecuada sus esfuerzos hacia el objetivo común.

Conclusiones específicas

- Un gerente de recursos humanos es el responsable de asegurar a los empleados del departamento bien instruidos en sus áreas de especialización, así como las diferentes disciplinas que requieren compensación, beneficios, seguridad, nómina, contratación y capacitación.
- Es clave para cualquier empresa pues en él recae la gran responsabilidad de elegir al personal que va a trabajar para la empresa, sobre todo, que cumpla con los lineamientos, objetivos operativos y comerciales necesarios.

Recomendaciones

- El área de recursos humanos debe continuar en fomentar los valores empresariales y ser un buen ejemplo para el colaborador
- A la empresa Molinos Central – Helvetia implementar una cultura en la que el personal se capacite constantemente se interesen por la misma.
- Al director de RRHH continuar con el liderazgo en el área, fomentar el trabajo en equipo y crear mejores estrategias de trabajo.

Recomendaciones específicas

- Debido a la problemática que presenta la conducta de la gerente de recursos humanos, se recomienda continuar con las capacitaciones en las cuales el mando medio se involucre y mejore su conducta e integración con el personal.
- A los profesionales del área laboral, se les recomienda continuar con la implementación de la implementación de los valores empresariales como parte del desarrollo del liderazgo.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO - ETS
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL
RESPONSABLE. MARÍA LUZ HIGUEROS MORALES

CUESTIONARIO

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá contestar con honestidad.

1. Durante el tiempo laborando para empresa, considera que el mando medio de recursos humanos ha sido un buen ejemplo de liderazgo

SI	NO

2. Considera que el mando medio de recursos humanos en situaciones de " chismes" o malos entendidos atiende correctamente la situación tomando en cuenta los siguientes aspectos

a. Los toma en cuenta

b. Los considera importantes

c. Cree en el chisme

d. No confronta la situacion a los malos entendidos

3. Usted en el tiempo laborando para la empresa, ha recibido algún tipo de mal trato por parte de la gerente de recursos humanos

SI	NO

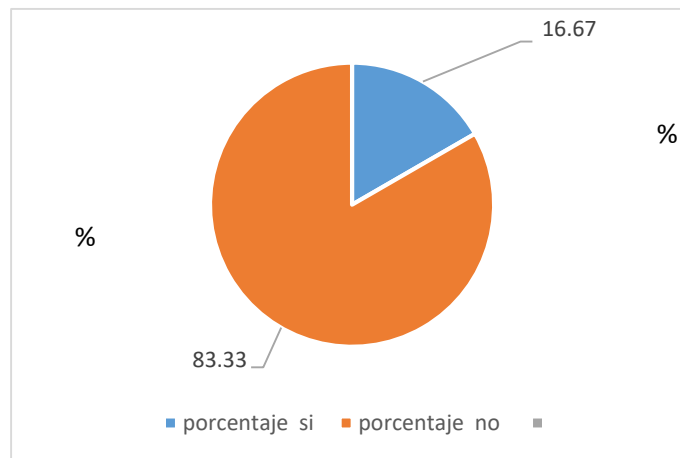
4. Considera que la gerente de recursos humanos utiliza el valor empresarial del respeto con una actitud correcta, gentil al dirigirse a su persona

SI	NO

5. Durante el tiempo laborando en la empresa, la gerente de recursos humanos ha realizado alguna acción mala que haya perjudicado su persona.

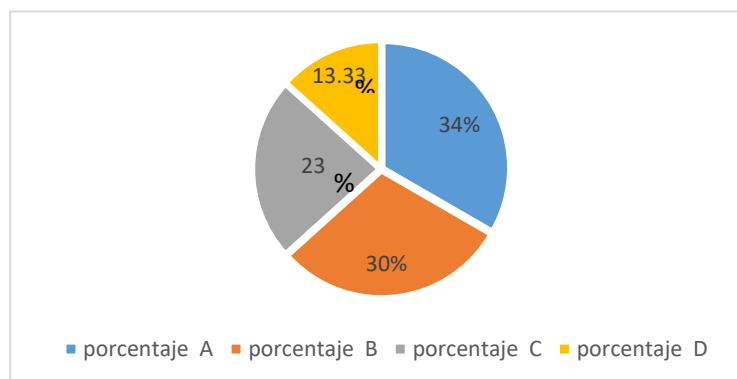
SI NO

1. Durante el tiempo laborando para empresa, considera que el mando medio de recursos humanos ha sido un buen ejemplo de liderazgo



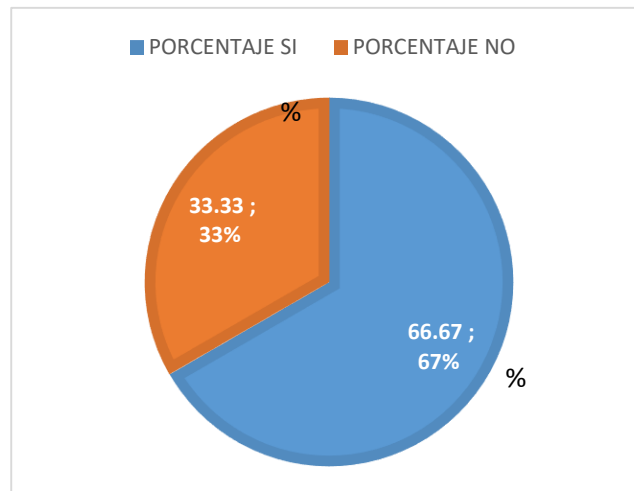
La gráfica muestra que el 83.33% de los participantes menciona que la gerente de recursos humanos no es un buen líder, y el 16.67% menciona que si lo es.

2. Considera que el mando medio de recursos humanos en situaciones de "chismes" o malos entendidos atiende correctamente la situación tomando en cuenta los siguientes aspectos



La gráfica muestra que un 34% menciona que la gerente toma en cuenta los chismes o

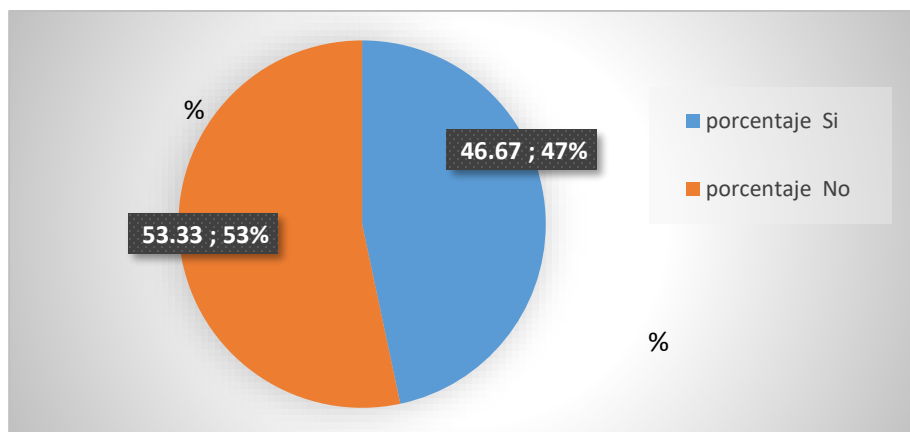
3. Usted en el tiempo laborando para la empresa, ha recibido algún tipo de mal trato por parte de la gerente de recursos humanos



La gráfica demuestra que el 66.67% de la población menciona que si han recibido un mal trato por parte de la gerente, mientras que el 33.33% comenta que no.

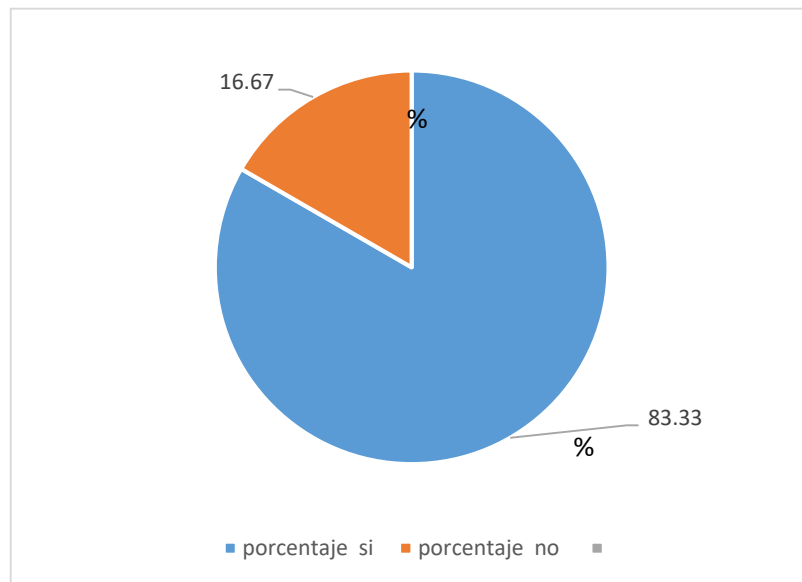
malos entendidos, el 30% menciona que los considera importantes, un 23% menciona que cree en ellos, y un 13.33% comentó que el mando medio no confronta los malos entendidos

4. Considera que la gerente de recursos humanos utiliza el valor empresarial del respeto con una actitud correcta, gentil al dirigirse a su persona



La gráfica muestra que el 53.33% que el mando medio no utiliza el valor del respeto, y el 46.67% menciona que si lo utiliza

5. Durante el tiempo laborando en la empresa, la gerente de recursos humanos ha realizado alguna acción mala que haya perjudicado su persona.



El 83% considera de los colaboradores menciona que la gerente si ha tenido intenciones acciones en contra de su persona, y el 16.67% menciona que no.

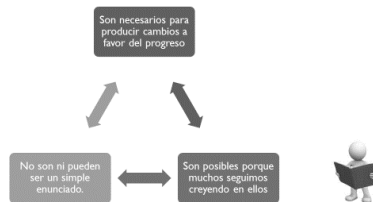


VALORES EMPRESARIALES MOLINOS CENTRAL – HELVETIA S.A



Licda. María Luz Higueros M.
Orientación Vocacional y Laboral
ETS- Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas

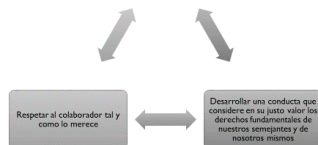
CARACTERÍSTICAS DE LOS VALORES



QUE PERMITE LA INTEGRIDAD



Saber valorar los intereses y necesidades del otro



¿QUÉ SON LOS VALORES EMPRESARIALES ?

Son los pilares mas importantes de cualquier organización

Deben ser parte de los colaboradores y de los líderes

Los valores son muy importantes para una empresa porque son grandes fuerzas impulsoras del cómo hacemos nuestro trabajo.



INTEGRIDAD



HACEMOS LO CORRECTO SIEMPRE

RESPECTO



TRABAJO EN EQUIPO

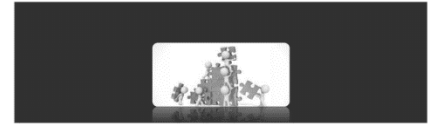


COMBINAR NUESTROS ESFUERZOS PARA LOGRAR RESULTADOS SOBRESALIENTES

INNOVACIÓN



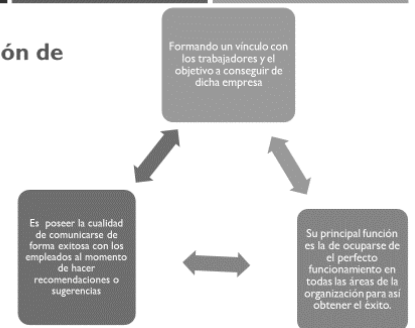
SOLIDARIDAD



LIDERAZGO



¿Cuál es la función de un líder en una empresa ?



Bibliografía

Alfredo, M. G. (1993). Estado y Políticas Educativas en Guatemala . En M. G. Alfredo, *Estado y Políticas Educativas en Guatemala* (págs. 53 -54). Guatemala : Editorial Universitaria USAC Colección Aula No.32 .

Bascome Jones, Scoullar William T. (1915). Libro azul de Guatemala. En *Relato e Historia sobre la vida de las personas prominentes, historia condensada de la república* (pág. 350). New York .

Belaube, Christophe, Francos y Monroy Cayetano. (2001). Aspectos de la vida del arzobispo de Guatemala que vino a retomar el control de un clero guatemalteco en estado de rebelión casi abierto.

Castellanos Montufar, S. (2006). Colección Rescate de la Memoria Histórica de la Persona . En S. Castellanos Montufar, *Manuel Colom Argueta* . Guatemala : Procaduria de los Derechos Humanos .

Libre, P. (13 de Marzo de 2017). Conflictos Sociales crece en el país. pág. pag 3.

M, F. G. (2012). *Problemas Psicosociales de Guatemala* .

Rafael, Á. M. (1945). Tipografía Nacional . En Á. M. Rafael, *Ecce Pericles Guatemala* .