

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“IMPLEMENTACIÓN DE VALORES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA
CORPORACIÓN CENTINELA, S.A.”**

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

**POR
ALEJANDRA BALDETTÍ GARCÍA
GABRIELA AGUILAR TECÚN**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICAS UNIVERSITARIAS**

GUATEMALA, MAYO DE 2015

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a crown and robes, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALTENSIS INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the document is overlaid on this seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 407-2014
CODIPs. 964-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

04 de mayo de 2015

Estudiantes
Alejandra Baldettí García
Gabriela Aguilar Tecún
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto TRIGÉSIMO CUARTO (34º.) del Acta DIECISIETE GUIÓN DOS MIL QUINCE (17-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de abril de 2015, que copiado literalmente dice:

TRIGÉSIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE VALORES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CENTINELA, S.A.”**, de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

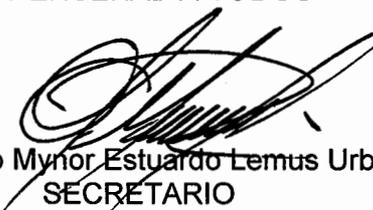
Alejandra Baldettí García
Gabriela Aguilar Tecún

CARNÉ No. 2003-16860
CARNÉ No. 2008-12526

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Maira Gualim de Solórzano, y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. 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 de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

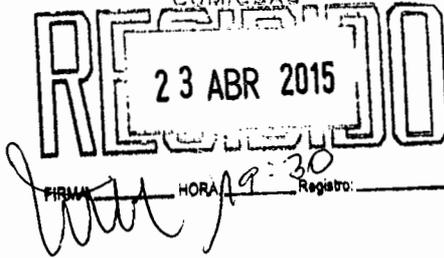
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



CIEPs. 041-2015
REG: 407-2014

INFORME FINAL

Guatemala, 23 Abril 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

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

“IMPLEMENTACIÓN DE VALORES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CENTINELA, S.A.”

ESTUDIANTES:
Alejandra Baldetti García
Gabriela Aguilar Tecún

CARNE No.
2003-16860
2008-12526

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado el 06 de Abril del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 21 de Abril del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

CIEPs. 041-2015
REG. 407-2014

Guatemala, 23 de Abril 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“IMPLEMENTACIÓN DE VALORES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CENTINELA, S.A.”

ESTUDIANTES:
Alejandra Baldetti García
Gabriela Aguilar Tecún

CARNÉ No.
2003-16860
2008-12526

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 06 de abril 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Nolasco
DOCENTE/REVISORA



As/archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Guatemala, 11 de Febrero del 2015.

Licenciada Mayra Luna de Álvarez
Docente Encargada de la
Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
U S A C

Licenciada de Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la **asesoría del Informe Final de Investigación**, titulado: **"IMPLEMENTACIÓN DE VALORES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CENTINELA"**.
Elaborado por las Estudiantes:

Alejandra Baldetti García
Gabriela Aguilar Tecún

Carné No.: 200316860
Carné No.: 200812526

El trabajo fue realizado a partir del mes de mayo del año dos mil doce, al once de febrero del año dos mil quince, previo a obtener el Título de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral en el grado académico de Técnico Universitario. Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs., por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Atentamente,



Maira Gualim de Solórzano
Orientadora Vocacional y Laboral y Licenciada en Ps.
ASESORA
Colegiado Activo No.: 739

MGdS/susy
c.c.archivo



GERENCIA

Guatemala, 02 de diciembre de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Docente Encargada de Unidad de
Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciada Álvarez

Reciba un cordial saludo deseándole éxitos en sus labores, por este medio le informo que las estudiantes ALEJANDRA BALDETTI GARCÍA Carné 200316860 y GABRIELA AGUILAR TECÚN Carné 200812526 realizaron en Corporación Centinela, S.A. el trabajo de campo del proyecto de investigación titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE VALORES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CENTINELA, S.A." durante el mes de octubre y noviembre del presente año, en horario de 8:00 a 17:00 horas, tomando como muestra al total de colaboradores correspondiente a 20 personas.

Las estudiantes antes mencionadas, cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

Josué Arias

Gerente General Corporación Centinela, S.A.

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR ALEJANDRA BALDETTI

JORGE ERICK RANDOLFO GARCÍA PINEDA

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

COLEGIADO NO. 9963

POR GABRIELA AGUILAR

EFRAÍN AGUILAR GONZÁLEZ

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

COLEGIADO NO. 1335

DEDICATORIA

A LA VIDA

Por permitirme vivirla, sentirla y respirarla.

GABY AGUILAR

Por todo su apoyo incondicional en este tiempo, por compartir sus conocimientos y experiencia, por su empatía y amistad, infinitas gracias.

Por: Alejandra Baldetti

DEDICATORIA

A DIOS

Quien siempre es guía, fuente de sabiduría y escudo ante las adversidades, su amor incondicional es la mayor inspiración para el presente trabajo de tesis.

A MI FAMILIA

Por educarme con su ejemplo, enseñarme con paciencia y formarme con valores, fueron mi mayor inspiración al realizar la presente investigación.

A MIS AMIGOS

Comparto este logro con ustedes por ser farolitos de esperanza y fieles acompañantes de cada aventura, tarea, desvelo, problema y por supuesto alegrías, mi mayor agradecimiento queridos amigos, mil gracias por estar siempre conmigo aún desde la distancia, los quiero.

ALEJANDRA BALDETTI

Por ser apoyo incondicional para alcanzar esta nueva meta, que solamente es el trampolín de nuestra carrera, gracias por todo.

Por: Gabriela Aguilar Tecún

AGRADECIMIENTOS

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por la oportunidad que nos brinda de recibir educación profesional de manera integrada y consecuente con la realidad guatemalteca.

PROFESORES

Por ser fuente de conocimiento y su buena disposición al compartir su experiencia, por el ejemplo de su desempeño profesional y lecciones enseñadas que ahora son guía en mis actividades en el ámbito laboral.

A CORPORACIÓN CENTINELA, S.A.

Por creer en nuestro talento y abrirnos las puertas de la empresa, trabajar al lado de un equipo de alto rendimiento fue todo un honor.

MAYRA GUALIM

Por sus aportes y asesoría en el proceso de investigación, fueron de gran ayuda para hacer posible la realización del mismo.

JANETH NOLASCO

Por la asesoría, acompañamiento en el proceso y enseñanzas, este logro es gracias a sus orientaciones y consejos.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
RESUMEN	
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico	3
1.1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.2 Marco Teórico.....	4
1.1.2.1 Revisión de antecedentes.....	4
1.1.2.2 Psicología Industrial.....	6
1.1.2.3 Gestión de Recursos Humanos.....	7
1.1.2.4 Valores.....	8
1.1.2.4.1 Definición.....	8
1.1.2.4.2 Importancia	9
1.1.2.5 Valores Organizacionales	10
1.1.2.5.1 Los Valores dentro de las Instituciones.....	11
1.1.2.5.2 Proceso para determinar los Valores de una Empresa	13
1.1.2.5.3 Aclaración de los valores, propósitos y misión	14
1.1.2.5.4 Comunicación de la Misión y Valores	15
1.1.2.5.5 Alineación de las prácticas diarias con la misión y los valores	16
1.1.2.6 Identificación de los Valores	17
1.1.2.6.1 Características de los Valores	18
1.1.2.8 Cultura Organizacional	18
1.1.2.8.1 Características de la Cultura Organizacional	21
1.1.3 Delimitación.....	24

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	25
2.1 Técnicas.....	25
2.1.2 Observación.....	25
2.1.3 Técnicas de análisis de datos	25
2.2 Instrumentos.....	26
2.2.1 Cuestionario.....	26
2.2.2 Escala de Likert.....	26

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS ...	27
3.1 Características del lugar y de la población	27
3.1.1 Características del lugar	27
3.1.2 Características de la población	27
3.3 Análisis cuantitativo	27
3.2 Análisis cualitativo	38

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
4.1 Conclusiones	40
4.2 Recomendaciones.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXOS	45

RESUMEN

“Implementación de Valores Organizacionales en la empresa Corporación Centinela, S.A.”

Autoras:

- Gabriela Aguilar Tecún
- Alejandra Baldetti García

La investigación tuvo como base, definir y comunicar los valores organizacionales en instalaciones centrales de Corporación Centinela, S.A ubicada en Avenida Reforma 8-60 Z-9 Edificio Galerías Reforma Torre I Nivel 9 Oficina 901, el espacio físico está diseñado en oficinas para jefes de cada área, oficinas para entrevistas y pruebas poligráficas y cubículos para puestos de digitadores, analistas de verificación y auxiliares en general.

Para la realización de esta investigación se tomó en cuenta la población de 33 mujeres y 15 hombres para un total de 45 colaboradores de la compañía, la edad promedio de la comunidad fue de 29 años.

Con relación a técnicas e instrumentos se utilizó en la primera etapa la observación tomando en cuenta que dentro del tema valores era de suma importancia tener claro las características actitudinales de los colaboradores, posteriormente se aplicó para la evaluación, un cuestionario abierto con base en las preguntas de investigación previamente planteadas en la tabla de vaciado, culminando con la implementación del taller sobre valores organizacionales

Como resultado de la investigación se implementó la práctica de valores organizacionales como impulso en el compromiso que cada colaborador obtiene en sus actividades laborales, teniendo como resultado directo un ambiente afable, en donde cada uno pudo desarrollar competencias según las necesidades de la compañía. La identificación de los colaboradores hacia la empresa fue una herramienta de suma importancia ya que el seguimiento de la estrategia hace a su personal más eficiente al realizar sus actividades y como consecuencia principal el trabajo se torna agradable, otro beneficio para la empresa es obtener de sus trabajadores el perfil deseado, equipos de alto desempeño motivado por alcanzar los objetivos estratégicos de la manera más eficiente.

PRÓLOGO

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional siendo base para la comprensión de las actitudes, aptitudes, percepciones y definición de la cultura empresarial. Los individuos ingresan a una compañía con nociones de acciones preconcebidas correctas e incorrectas, que en definitiva son producto de sus experiencias.

De igual forma, los valores influyen en el desempeño del colaborador. Por ejemplo: “Supongamos que un nuevo trabajador ingresa a una organización con la opinión de que es correcto que los pagos se asignen sobre la base del desempeño, y que es incorrecta la asignación de los pagos sobre la escolaridad. ¿Cómo reaccionaría usted al darse cuenta de que se ha unido a una organización que premia el récord estudiantil y no el desempeño? Es probable que se sienta desalentado y esto puede llevarlo a la insatisfacción en el puesto y a la decisión de no realizar demasiado esfuerzo, ya que probablemente de todas maneras no le proporcione más dinero. ¿Serían diferentes sus actitudes y su comportamiento si sus valores coincidieran la ideología de la escala salarial de la organización? Es lo más probable”.¹

Como se describió anteriormente, por la influencia que tienen los valores en el comportamiento, se hace necesario estudiarlos, analizarlos y comprenderlos para alinear los valores personales y organizacionales, así encontrar armonía entre ambos. La implementación de valores determina los pasos a seguir para administrar las compañías de acuerdo a su misión, visión y valores, haciendo partícipes del proceso, a todos los colaboradores.

Los objetivos de este estudio permitieron implementar paso a paso valores organizacionales en la empresa elegida para que los mismos se

¹ Participante Nancy Piril, del trabajo de investigación “Implementación de Valores Organizacionales en la empresa Corporación Centinela, S.A.”

conviertan en la guía de comportamiento de cada colaborador, este proceso se lleva a cabo por medio de talleres con el fin de darle valor a las ideas, opiniones y punto de vista de cada colaborador. Asimismo recopilar información bibliográfica actualizada sobre el tema y por último describir la riqueza de la cultura para la empresa con relación a su influencia e impacto en los resultados de desempeño.

La importancia por realizar este tema es abrir una brecha con un tema nuevo que atraiga el interés del lector, por conocer una nueva tendencia de gestionar el talento empresarial. La empresa elegida obtendrá colaboradores con mayor compromiso, lealtad, productividad, calidad en el servicio, motivación y alcance de metas personales y organizacionales. Asimismo, a la Universidad de San Carlos de Guatemala se le proporcionará un estudio que llame la atención a los estudiantes interesados en ir a la vanguardia del mundo empresarial, que genere nuevas experiencias y buenas prácticas y que mejoren la calidad de vida de los empleados dentro de las empresas de nuestro país.

La experiencia más grata que hemos tenido es dejar huella en Corporación Centinela a quien agradecemos inmensamente por darnos la oportunidad y confianza de trabajar con sus maravillosos equipos de trabajo. Asimismo, invitamos a quienes quieran dar un nuevo giro dentro de las organizaciones, a que sean osados y creativos al implementar valores en sus organizaciones siendo impulsores de nuevas tendencias que traigan consigo beneficios que impacten de manera positiva en nuestras empresas, sociedad y porque no familias guatemaltecas.

Autoras: Alejandra Baldetti García
Gabriela Aguilar Tecún

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema y Marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

Una compañía posee diferentes elementos como su infraestructura, el organigrama, la jerarquía de los puestos, inventario de colaboradores, el inventario de su mobiliario y equipo, sin embargo en la mayoría de las compañías guatemaltecas hace falta un elemento clave del cual parte toda su cultura: “Los valores organizacionales”², el hecho de no existir en una empresa representa un riesgo ya que estos son los principios sobre los cuales debe fundamentarse toda acción que se lleve a cabo.

Esta situación se ha observado en compañías recientes donde su tiempo de vida es menor a quince años, en las cuales sus bases están suaves y los retos están por venir, se tomó como muestra de investigación la Corporación Centinela S.A. en donde el ambiente según sus colaboradores a falta de valores organizacionales se tornaba tenso, sin convicción y por lo general su cultura era pobre.

En relación a sus colaboradores tenían una característica en común: poca o ninguna evidencia de identificación con la empresa, trayendo como consecuencia la fallida selección de su personal al no poseer un perfil, al desconocer cuales son las características que necesita una persona para desenvolverse de manera oportuna en la compañía y de esta manera vaya de acuerdo al clima de la empresa.

² Blanchard y O` Connor. Administración por valores. Colombia 1997. Editorial Norma. Página 25, ISBN 9788498676839.

La comunidad de la compañía con la que se trabajó está integrada por 09 hombres y 13 mujeres, la edad promedio de la misma es de 29 años, un grupo joven con grandes expectativas para el futuro de su empresa.

Para el establecimiento de valores organizacionales en Centinela se llevó a cabo un “sondeo de opinión” tipo cuestionario de respuestas abiertas en donde se recolectaron los comentarios de todos los colaboradores; en esta fase tuvieron la oportunidad de proponer los valores organizacionales de la compañía a la que pertenecen, las preguntas de investigación a las que se buscó dar respuesta fueron: ¿Cuáles son los valores que los trabajadores identifican como importantes?, ¿Qué valores se ponen en práctica en la labor diaria?, ¿Es funcional plasmar los valores en afiches dentro del espacio físico de la empresa?, ¿Tiene alguna influencia la carencia de valores organizacionales en el desempeño laboral de los colaboradores?. El cuestionario tomó un papel muy relevante al ser un medio para la expresión libre para el colaborador, dándole importancia a sus ideas, así mismo se utilizó una Escala de Likert para medir el impacto de la implementación.

En cuanto a las teorías psicológicas utilizadas para dicha investigación se tomó en cuenta la corriente humanista, por la importancia que le presta a los valores y sobre todo por su muestra de preocupación por la vida y la posición del ser humano en el mundo.

1.1.2 MARCO TEÓRICO

1.1.2.1 Revisión de antecedentes

La importancia del presente estudio es conocer cómo influye la práctica de valores organizacionales en las relaciones interpersonales dentro de una empresa; por ser los valores un tema de interés, de aplicación general y de

amplio beneficio el desarrollo de todo sector empresarial, se han realizado una serie de investigaciones, de las cuales mencionamos algunas.

Las licenciadas Saavedara Luna y Rivera Morales durante el año 2008 realizaron una investigación que tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad del colaborador con relación a la cultura organizacional de la empresa a donde pertenecen, estudio aplicado en una cooperativa del municipio de Amatitlán del Departamento de Guatemala. Los participantes que formaron la muestra estuvo integrada por mandos medios de la empresa de ambos sexos, los cuales fueron elegidos de forma aleatoria, para la recolección de datos utilizó una encuesta de satisfacción laboral, los resultados obtenidos se comprobó que el clima organizacional efectivamente influye en el desempeño del trabajador, sin embargo también hay varios factores de alto impacto los cuales son el estado de las instalaciones, el liderazgo de sus superiores, valores y cultura organizacional y la comunicación asertiva en los equipos de trabajo, en base a los resultados mencionados las licenciadas Saavedra y Pineda recomiendan velar por el bienestar productivo de la organización basados en el esfuerzo de los colaboradores.

Por otro lado durante el año 2011 la investigación de las licenciadas Pineda Salazar y Godínez Carrera tuvo como objetivo determinar los incentivos y motivaciones que influyen de manera directa a todos colaboradores de la Inmobiliaria “El Paradise”, para dicho trabajo de campo se tomó la totalidad de trabajadores por lo que la muestra tuvo un total de 50 participantes conformados por ambos sexos, la técnica de recolección de datos fue un cuestionario cerrado de cuatro opciones de respuestas, asimismo utilizaron una entrevista cerrada la cual tomó como guía el cuestionario, la técnica estadística fue descriptiva la cual les permitió graficar los datos de ambos instrumentos, como producto final de

dicha investigación se logró concluir que entre más motivados estén los trabajadores rinden mejor, se muestran satisfechos, tranquilos, dispuestos a cualquier reto laboral y por tanto el clima en que se desenvuelven es agradable, a mayor motivación, mejor clima; como recomendaciones indican que es importante continuar motivando a todo el personal para que este pueda seguir produciendo con la misma calidad, fortalecer el trabajo en equipo, compañerismo y la confianza que existe en la institución, finalmente cierran recomendando a todas las empresas guatemaltecas medir de forma periódica el clima organizacional para identificar las necesidades de sus trabajadores.

Específicamente en el ámbito laboral, la axiología ha demostrado jugar un rol fundamental en la motivación de sus colaboradores en aspectos tales como la satisfacción laboral, el funcionamiento grupal, liderazgo, y más recientemente el denominado trabajo emocional como característica intrínseca del puesto de trabajo y su influencia en la organización.

Para comprender de una mejor forma el tema de investigación, se profundiza a continuación.

1.1.2.2 Psicología Industrial

La psicología es la ciencia del comportamiento, cognición, emoción y motivación. Se puede subdividir en varias especializaciones diferentes, algunas de las cuales tienen que ver principalmente con la ciencia de la psicología experimental. El área de la psicología aplicada que cuenta con el mayor número de psicólogos, es la psicología clínica. Los psicólogos clínicos se ocupan del tratamiento de los trastornos y problemas psicológicos.

Así mismo según nos indica Spector la psicología industrial *“es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicación de*

principios científicos en el lugar de trabajo".³ Por otro lado la psicología organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones, pone más interés en el empleado que la misma psicología industrial; se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo. Los temas que el área organizacional aborda incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión. Uno de los principales objetivos de la psicología industrial/organizacional es ayudar a las organizaciones a funcionar de manera más efectiva.

1.1.2.3 Gestión de Recursos Humanos

Siguiendo los estudios, la evolución de la Administración de Recursos Humanos se ha reflejado a través de décadas desde los principios de Taylor y Fayol quienes implementaron las bases a través de la coordinación, dirección y el mejor empleo de los Recursos Humanos. En la década de los 70's se utilizó el término Administración de los Recursos Humanos y en la década de los 80's llegó a su madurez donde se establecieron áreas administrativas como: capacitación, sueldos, salarios, contratación y empleo organizacional.

En la actualidad, el desarrollo de los Recursos Humanos se refleja en el área de Gestión Humana que se ha implementado en empresas diversas en donde sus funciones dependen de las necesidades de cada una. Dentro de los procesos que forman un Departamento de Recursos Humanos están: reclutamiento, selección, diseño, descripción y análisis de puestos, evaluación del desempeño humano, compensación, beneficios sociales, seguridad industrial y salud ocupacional, desarrollo organizacional. El rol que tiene la Gerencia de

³Spector, Psicología Industrial y Organizacional. P. México: Manual Moderno. Mc Graw Hill 2000. Página 45, ISBN 9774599980201.

Recursos humanos dentro de una empresa es de servicios, no dirige a sus gerentes sino que asesora. En la mayoría de las organizaciones, la Gerencia establece los valores organizacionales que son los patrones de comportamiento comunes que tendrán los colaboradores. Derivado de esto se desarrollarán los puntos importantes dentro de una gestión con valores, para ello se iniciará con el concepto general hasta llegar a términos aplicativos dentro de dicho campo.

1.1.2.4 VALORES

1.1.2.4.1 Definición

Tierno, designa *“al conjunto de pautas que la sociedad establece para las personas en las relaciones sociales, su estudio corresponde a la axiología, una rama de la filosofía, y de una forma aplicada pueden ocuparse otras ciencias como: sociología, economía y política, realizándolo de maneras muy diferenciadas”*⁴. Las definiciones de las mismas y contenidos han cambiado en el curso de la historia. Pero, los valores son considerados como creencias de mayor rango, tienen una expresión de consenso social, y son un componente de cada cultura. Señala Tierno, *“cuando se dice que algo tiene valor, se afirma, es bueno, digno de aprecio y estimación”*⁵. En el campo de la ética y la moral, los valores son cualidades que se encuentran en el mundo: en un paisaje hermoso, una persona honesta, una sociedad tolerante, un sistema político justo, acción buena, así como en una empresa u organización responsable. Aunque son complejos y de varias clases, todos los valores coinciden en que tienen como fin último, mejorar la calidad de vida. 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. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así

⁴ Tierno, A. Psicología Organizacional. México. Editorial MC Graw Hill 2000. Página 93, ISBN 9786946867893.

⁵ Ibíd. Tierno, A. Página 104

misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes. Las empresas e instituciones deben desarrollar virtudes como; templanza, prudencia, justicia y fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo. Los valores son importantes para una empresa porque se convierten en grandes fuerzas impulsoras del cómo se hace el trabajo.

Cuando más acepten los empleados los valores clave de la empresa, mayor será el compromiso con dichos valores y la cultura organizacional se fortalecerá.

1.1.2.4.2 Importancia

Cuál es la razón por la que los valores deben formar parte de nuestra sociedad y a aún más dentro de la industria, para esto Stephen Robbin señala, *“una empresa sin valores que le sirvan como base no sólo es un elemento de riesgo para la sociedad, sino que es un riesgo para sí misma. Son los principios sobre los cuales debe fundarse toda acción o actividad de una empresa o negocio. Deben ser como el ADN de los negocios.”*⁶ Indica que los valores pueden servir como el más excelente mecanismo de crecimiento y reproducción de una empresa. Algunos hombres de empresa, antes de recibir o evaluar las propuestas de negocios preguntan a los proponentes si la nueva idea guarda afinidad con los valores de la empresa, con esos principios que han sido expresados como parte importante del espíritu del negocio. Los valores ingresan a los verdaderos elementos de confianza de los negocios. La institución que logra un inteligente manejo de sus valores está destinada a ser grande, histórica,

⁶ Robbins, S. y Coulter, C. Comportamiento organizacional Teoría y práctica. 7ª. Editorial México 1996, Editorial Prentice Hall. Página 85, ISBN 95614852367952.

legendaria y modelo de desarrollo y fortaleza. Los valores son importantes para una empresa porque:

- Son grandes fuerzas impulsoras del cómo se hace el trabajo.
- Permiten posicionar una cultura empresarial.
- Marcan patrones para la toma de decisiones.
- Sugieren topes 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 evita conflictos entre el personal.
- Con ellos los integrantes de la empresa se adaptan fácilmente.
- Se logra éxito en procesos de mejora continua.

1.1.2.5 Valores Organizacionales

López indica que *“la práctica de valores es un asunto personal e intransferible, el cual requiere del ejercicio individual, practicado de forma voluntaria y libre. Sin ello, no es posible construir valor alguno o comunicarlo a otros, porque la vivencia de los mismos se traduce en la satisfacción de quien lo realiza, la calidad de los resultados obtenidos y el clima positivo que crea en consecuencia.”*⁷ Es por esto que para Davis y Newstrom⁸, la práctica de valores son certezas positivas acerca del potencial y deseo de crecimiento de los empleados. Para ser eficaz y capaz de auto renovación, una organización precisa de empleados deseosos de ampliar sus habilidades e incrementar sus contribuciones.

⁷López, A. Educación en valores, educación en virtudes. (2da. Ed.). México 2002, Editorial Continental. Página 28, ISBN: 9789876093378.

⁸Davis Keith, Newstrom John. México 1993. Editorial McGraw-Hill. Página 523. ISBN 926245729314586

Agregando Osoy⁹, indica que en dicha práctica se produce una cadena de valor agregado, se reconoce corporativamente que la lealtad de los empleados añaden valor a la empresa o por el contrario, el rumor, desfigura los canales correctos de la comunicación interna de la misma. Es por eso la importancia de poseer valores empresariales y que cada individuo los adquiera y conozca para que al momento de ingresar a la empresa se llegue a identificar con esta ya que si estos valores no los adquiere el empleado en poco tiempo se retira del trabajo. Cada persona dentro de una organización es un elemento clave para el objetivo que se busca, es por eso la importancia de darle un lugar al empleado donde él se sienta identificado y parte de la empresa, para que su desempeño tenga un valor.

1.1.2.5.1 Los Valores dentro de las Instituciones

Koontz y Weirich indican que *“los administradores, en especial los de mayor nivel, crean el ambiente de una empresa. Los líderes empresariales guiados por valores son un modelo a seguir, fijan normas de desempeño, motivan a los empleados, vuelven especial a la compañía y son un símbolo para el exterior.”*¹⁰

Derivado de lo anterior, se puede decir que la conducta de los integrantes de una organización está orientada hacia objetivos o valores. La organización va entonces a definir ciertas normas de conducta que dependen de los valores de una sociedad, es decir, de su concepción del bien y del mal, de lo que está permitido y de lo que está prohibido.

⁹Osoy G. Aplicación de los valores corporativos, en una empresa de venta al detalle. Tesis Inédita 2006 Universidad Rafael Landívar Guatemala. Página 19, ISBN 9789876092982.

¹⁰Koontz, H. y Weirich, H. Administración: Una perspectiva global. 12 Edición. Mcgraw Hill 2004, Estados Unidos. Página 260, ISBN 9788498673678.

¹⁰Osoy G. Op. cit. p. 37

Por otro lado para Osoy menciona que *“los valores corporativos otorgan sentido y cohesionan el esfuerzo de dirección de la entidad; en un largo plazo puede formar el corazón de la cultura organizacional, a partir de ellos se puede detectar el tipo de empresa que se quiere llegar a ser a través de las situaciones, las personas más respetadas, las áreas que ofrecen mayor ascensión, las características más valorizadas y las frases usuales que tratan de sintetizar las cualidades de la empresa hacia el exterior.”*¹¹ Es por esto que surge la importancia de que una empresa tenga sus valores bien definidos ya que la persona al entrar se sentirá mejor en el trabajo, se identificará con ellos y esto traerá beneficios no sólo para la empresa sino también para el empleado, ya que este se desempeñara de una manera eficiente.

Al mismo tiempo López¹², indica que los valores inciden en el desempeño corporativo y comenta lo siguiente: que lo que se conoce como una cultura organizacional es básicamente un concepto constituido por el conjunto de creencias, valores y patrones de comportamiento que identifican a una organización de otra. Generalmente las empresas cuentan con un plan estratégico en el cual se encuentran de forma claras y objetivas que retratan sus propósitos y valores fundamentales, entre ellas: la misión, la visión, la filosofía de la empresas y lógicamente los valores.

De lo anterior, se dice que cuando los valores están alineados con el desempeño, las personas que laboran en una compañía presentan actitudes como: compromiso con el logro de la calidad, sentido de pertenencia y responsabilidad en sus acciones, saben que su opinión es escuchada, observan

¹² López, A. Educación en valores, Educación en virtudes. (2da. Ed.). México 2002 Editorial Continental. Página 64, ISBN 9788498674262.

una conexión directa entre su labor y los objetivos de la empresa. Estas actitudes y el hecho de compartir los mismos valores hacen que se presenten los siguientes beneficios dentro del talento humano de la empresa: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y realización.

Continuando con López, se puede decir que es muy cierto que cada empleado necesita ser motivado, pero a veces no se necesita tanta motivación o incentivos monetarios, si tan solo se contara con un buen ambiente de trabajo y donde la cabeza de la empresa o área de trabajo tenga valores y los demuestre según sus actitudes, con esto se ganaría mucho en el trabajo y el empleado tendría una lealtad hacia éste.

Por lo anterior, Osuna, comenta que la administración por valores es una experiencia de negocios vivida por varias empresas importantes comprometidas a actuar permanentemente con apego a una misión y valores ampliamente difundidos entre sus participantes, que coincide en los tres primeros pasos del comité de ética del IMEF para una actuación ética en los negocios, el hombre, que es un ser complejo y requiere un desarrollo integral y equilibrado, busca la felicidad a través de sus características distintivas: la razón, la libertad y la voluntad.

1.1.2.5.2 Proceso para determinar los Valores de una Empresa¹³

Iniciar con el establecimiento de valores organizacionales en una compañía no es darle valor agregado sino cumplir con un requisito el cual tiene como objetivo orientar la conducta de sus colaboradores, Blanchard y O'Connor, proponen un proceso¹⁴ para determinar los valores que rigen una empresa. Para

¹³ Blanchard y O` Connor. Administración por valores. Colombia 1997. Editorial Norma. Página 59, ISBN 9788498676839.

¹⁴Ibíd. Blanchard y O` Connor Página 63

alcanzar la mejora continua, esta metodología propone tres fases: aclarar la misión y visión, comunicar y alinear los objetivos con las prácticas diarias, las cuales son expuestas y descritas a continuación:

1.1.2.5.3 Aclaración de los valores, propósitos y misión ¹⁵

En cada empresa existen sistemas o patrones, valores o símbolos, rituales mitos o prácticas. Estos valores compartidos determinan lo que los empleados ven y cómo responden a su mundo. Existe una ambigüedad hacia lo que es ético y puede convertirse en un problema para los empleados. Los códigos de ética sirven para reducir esa ambigüedad los cuales contienen los valores principales de una organización y las reglas éticas que esperan que sus empleados sigan. La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos dentro de una organización, esta determina el mayor grado de cómo actúan los empleados.

Todas las organizaciones tienen culturas, pero no todas las culturas tienen un impacto igual en sus empleados. Las culturas fuertes son organizaciones en las que los valores clave son muy apreciados y compartidos, cumplen sus prácticas de reclutamiento y socialización para generar el compromiso de los empleados. Cuando más acepten los empleados los valores clave de la empresa mayor será el compromiso con dichos valores y más fuerte será la cultura explicar la forma de cómo se hacen las cosas.

Según Blanchard y O'Connor¹⁶, existen dos variables de la personalidad que influyen en las acciones de los individuos de acuerdo a sus valores:

¹⁵ Ibíd. Blanchard y O` Connor. Página 65

¹⁶Ibíd. Blanchard y O` Connor. Página 68

- *La fuerza del ego*: Es una característica de la personalidad que mide la fortaleza de las convicciones de una persona.
- *El locus de control*: Es un atributo de la personalidad que mide el grado de las personas. Creen que son dueñas de su propio destino.

1.1.2.5.4 Comunicación de la Misión y Valores ¹⁷

Continuando con Blanchard y O'Connor, la comunicación de la misión, visión y valores es la segunda fase para una administración por valores. Una de las principales metas es aquella en la cual todos los empleados tengan la oportunidad de contribuir, aprender, crecer y progresar basados en méritos y no en políticas, si se quiere que la gente sea escuchada, se sienta respetada sea tratada con equidad e involucrada, ante todo, se quiere la satisfacción de logros y amistades personales y profesionales equilibrados en la empresa. De esto se puede decir que para crear una buena comunicación de valores es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Involucrar a todos en la compañía.
- Permitir la aclaración de valores por departamentos o unidades individuales.
- Aceptar la resistencia de los empleados.
- Evitar hacer declaraciones triviales.
- Dejar fuera referencias religiosas.

Por otro lado, no sólo la comunicación es necesaria, sino también que los gerentes se sientan comprometidos éticamente en el proceso. De esto se dice que existen factores en los gerentes para que se comporten con ética o con falta de ella, como se enumeran a continuación:

¹⁷ *Ibíd.* Blanchard y O` Connor. Página 70

- Pre-convencional: es influida exclusivamente por los intereses personales en donde las decisiones se toman únicamente en término de beneficio propio.
- Convencional: en donde se ve influido por las expectativas que tengan los demás. Este comprende la obediencia a la ley impuesta. Principios influidos por aquellos principios éticos que dictan lo que es correcto.

1.1.2.5.5 Alineación de las prácticas diarias con la misión y los Valores¹⁸

Siguiendo con los estudios de Blanchard y O'Connor, dentro de esta fase del proceso, se dice que la integridad y la ética van a existir en el individuo o no existirán en absoluto. Los valores deben ser adoptados por los individuos, buscando idealmente ser de la siguiente manera: Honestos, confiables en todas las relaciones, sentirse orgullosos por las experiencias técnicas, profesionales fuera del ámbito en el que se desarrolla, confiables para cumplir con las asignaciones y responsabilidades.

- Adaptarse a los cambios y conservar el desempeño de la organización.
- Fieles y exactos a lo que se dice y escribe.
- Tener libertad personal.
- Desarrollar ideas.
- Seguir las propias reglas.
- Buscar una atmósfera que permita trabajar fuerte.
- Ser justos y considerados en toda labor emprendida.
- Ser fieles cumplidores con la ley en todas las actividades.
- Organización de tiempo y recursos monetarios.
- Maximizar la calidad al actuar y tomar decisiones.

¹⁸Ibíd. Blanchard y O` Connor .Página 76

- Buscar innovación en cada uno de los proyectos.
- Iniciativa al hacer elecciones difíciles.

Como se expuso anteriormente para los autores el esclarecer los valores de la empresa es necesario para beneficio de la misma y del empleado, y que al mismo tiempo estos sean comunicados a través de la misión y visión para que el empleado los adopte como personales, es por esto que a continuación se menciona como pueden ser identificados.

1.1.2.6 Identificación de los Valores¹⁹

Según Blanchard y O'Connor, comentan que siendo la gente resultado de una mezcla tan amplia de culturas y de influencias, no es tan fácil enumerar estos cambiantes valores y motivaciones en forma homogénea y válida, pero el continuo contacto con las personas permite establecer una descripción, no tan precisa, pero intenta precisar las tendencias vigentes:

- Reconocimiento y prestigio.
- Estabilidad de trabajo
- Compensación económica
- Lealtad
- Oportunidad de crecimiento
- Oportunidad de participación
- Retroalimentación
- Importancia interior y desafío
- Vida privada

¹⁹Ibíd. Blanchard y O` Connor .Página 77

Así mismo, Gutiérrez, describe que *“los valores tienen propiedades y características que deben ser tomadas en cuenta al momento de conocerlos”* a continuación son descritas las mismas:

1.1.2.6.1 Características de los Valores²⁰

Cada valor pertenece posee una característica diferente para esto Gutiérrez hace las siguientes descripciones:

- Son cualidades ideales, es decir en forma abstracta y por eso no se deben confundir con los seres reales que tiene una existencia en lugar, espacio y tiempo. Son lógicos, es decir, no son captables por la razón.
- Son contenidos a priori, es decir, que no dependen de la experiencia, ya que por medio de la intuición del valor se juzga la experiencia de ese valor.
- Son objetivos esto significa, que se dan independientemente de que si son conocidos o estimados. Son materiales, tiene un contenido concreto y positivo, o sea que no se reducen a una forma o estructura universal.
- Son trascendentes por el hecho de ser cualidades ideales.

Es necesario conocer los valores que predominan dentro de una organización, ya que estos ayudaran a identificar la cultura que se posee y al mismo tiempo determinar cómo puede ser mejorada para que el empleado se sienta en un ambiente seguro y así mejore su desempeño diario y logre los objetivos deseados, como observamos traerá beneficios para los jefes y por consecuente para la empresa en sí, ya que se logran los objetivos en común.

1.1.2.8 Cultura Organizacional

En toda compañía se puede encontrar un ambiente diferente algo que le da un toque que la diferencia de los demás, Anzueto menciona que *“la cultura*

²⁰ *Ibíd.* Blanchard y O` Connor .Página 110

*organizacional es el grupo de valores y de premisas que son compartidas por los miembros de la organización, debido que influyen en sus comportamientos y persisten en el tiempo a pesar de que los miembros cambien. La naturaleza de estos valores y premisas son visibles en la forma como las personas se comportan en la organización. Por ejemplo: algunas compañías son caracterizadas como amigables o como muy competitivas; estos comportamientos son rápidamente aprendidos por los nuevos miembros de la organización.*²¹ El comportamiento en las organizaciones está determinado por las formas como las personas aplican las premisas y los valores definidos. Los individuos en las organizaciones rápido aprenden como se hacen las cosas, además de conocer la sactitudes, los comportamientos, premisas y los valores personales que la organización tiene.

Al igual Anzueto menciona que *“ninguna organización tiene la misma cultura que otra, las culturas que se encuentran en diferentes unidades de la misma organización cambian, a pesar que los valores corporativos son similares, las culturas varían en su contenido y en su intensidad y esta es afectada por el medio ambiente en donde opera”* ²². Como se observa los valores son parte fundamental para definir la cultura de una organización y al contrario para definir una cultura se deben de tomar cuenta los valores. Como se conoce la cultura es una fuerza verdaderamente poderosa que afecta el comportamiento organizacional. Muchos altos ejecutivos han querido definir su cultura fuertemente sin tomar en cuenta que esto no los ayudará en el desempeño delos trabajadores. Al contrario, todo jefe debe de tomar como una estrategia el identificar una cultura y definir los valores para conseguir los objetivos

²¹Anzueto, J. Guía práctica para aplicar un proceso de aprendizaje como parte de una nueva cultura. México 1997, Página 314, ISBN 9412369874123.

²²Ibíd. Anzueto, J. Página 340

propuestos, crear un buen clima laboral y que los empleados tengan una lealtad con la empresa.

Así mismo, Hofstede, menciona que *“los valores pueden concebirse como elecciones estratégicas con relación a lo que es conveniente para conseguir nuestros fines. Es importante entender que estas elecciones provienen, a su vez, de supuestos básicos o creencias sobre la naturaleza humana y el mundo. En definitiva, se prefiere pensar y actuar de un modo u otro, según se crea que son las personas y las cosas. Cuando los valores están en línea se obtienen varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultados.”*²³ Cuando varias personas comparten valores surge una “programación mental colectiva”, que según Hofstede²⁴ es la esencia de la cultura y que se define como *“La parte de nuestro condicionamiento que tenemos en común con otros miembros de nuestra nación, región o grupo, pero no con los miembros de otras naciones, regiones o grupos”*. Dentro de las naciones también existen diferencias culturales pero para la mayoría se pueden distinguir algunas formas comunes de pensar a la mayor parte de los habitantes y que se pueden considerar parte de su cultura o carácter nacional. Así mismo, Chiavenato²⁵ menciona que *“las diferencias culturales pueden convertirse en uno de los problemas más cruciales de la empresa y en particular para la administración de organizaciones multinacionales y multiculturales, ya sean públicas o privadas”*. En respuesta a estos problemas y como forma de actuar estratégica y eficazmente dentro de las empresas se ha notado un considerable

²³Hofstede, G. Relatividad cultural de las prácticas y teorías organizacionales. Revista INCAE, 9 (1) 30-41. 1998, México, Pagina 258, ISBN 9652312457852.

²³ Chiavenato, I. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Gestión del Talento Humano. Bogotá 1996, McGraw Hill. Página 78, ISBN 98523654123654.

²⁴Hofstede, Op. cit. p. 260

²⁵Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos. N° Edición: 5. Santafé de Bogotá, Colombia. McGraw Hill Interamericana, S.A. 2000. Página 613, ISBN 98745263158263

aumento en el interés por la cultura organizacional a partir de la década de los ochenta. Las organizaciones exitosas están adoptando culturas no solo flexibles, si no sensibles para adaptar las diferencias sociales y culturales de sus empleados. Según Chiavenato²⁶ la parte más visible de la cultura, es donde están los patrones y estilos de comportamiento de los empleados, es la más fácil de cambiar. No obstante, los valores compartidos y los supuestos desarrollados durante la historia de la organización son la parte más difícil de cambiar.

Cabe mencionar que la mayoría de empresas en la actualidad desean un cambio positivo para la misma, un cambio que les genere un empleado eficiente y eficaz que logre cumplir las metas y objetivos, es por esto que la mayoría ya emplea diferentes métodos para conocer a fondo a la empresa y a quienes la conforman.

1.1.2.8.1 Características de la Cultura Organizacional²⁷

Por otro lado, en la investigación de Cantú, una cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización y que distingue a una organización de otras.

Existen, a consideración propia, 9 características primarias que concentran la esencia de la cultura organizacional:

1. La identidad de sus miembros: El grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos.

²⁶ Ibíd. Chiavenato, Idalberto. Pág. 620

²⁷ Cantú, H. Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta edición, México 2002, D.F. McGraw – Hill. 2010, Página 47, ISBN 9654785965821.

2. Énfasis en el grupo: Las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
3. El enfoque hacia las personas: Las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
4. La integración de unidades: La forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.
5. El control: El uso de reglamentos, procesos y supervisión directa para controlar la conducta de los individuos.
6. Tolerancia al riesgo: El grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
7. Los criterios para recompensar: Cómo se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismos u otros factores ajenos al rendimiento.
8. El perfil hacia los fines o los medios: De qué manera la administración se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
9. El enfoque hacia un sistema abierto: El grado en que la organización controla y responde a los cambios externos.

La mayor parte de las organizaciones grandes tiene una cultura dominante y diversas subculturas. Una cultura dominante expresa los valores centrales que comparte la gran mayoría de los miembros de la organización. Cuando se habla de cultura organizacional se habla de cultura dominante. Las subculturas dentro de la organización reflejan problemas, situaciones y experiencias que comparten sus miembros. Se encuentran definidas por la denominación de departamentos y la división geográfica. Si las organizaciones no tienen una cultura dominante y sólo estuvieran compuestas por numerosas

subculturas, el valor de la cultura organizacional como variable independiente disminuiría mucho porque no existiría una interpretación uniforme de la conducta considerada como aceptable o inaceptable.

Las subculturas dentro de la organización reflejan problemas, situaciones y experiencias que comparten sus miembros. Se encuentran definidas por la denominación de departamentos y la división geográfica. La cultura organizacional, según Cantú²⁸, *es el conjunto de las filosofías, valores, suposiciones, creencias, expectativas, actitudes y normas compartidas que unen a una organización*. Se podría llamar como “La forma como hacemos aquí las cosas”. Esto muestra una mejor relación entre lo que los empleados valoran de su empresa y lo que se preocupan por ella, el cuidado que muestran al llevar a cabo las responsabilidades convencionales del trabajo, su participación emocional en la empresa, las innovaciones propuestas en beneficio de la empresa en ausencia de las recompensas anticipadas o reconocimiento personal.

La cultura organizacional afecta la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, cómo se desempeñan, cómo ven su puesto, cómo trabajan con sus colegas y cómo ven el futuro. Es por esto la importancia de identificarla para que el empleado sienta que es tomado en cuenta y se identifique con la organización.

²⁸ *Ibíd.* Cantú, H. Página 61

1.1.3 Delimitación

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la Corporación Centinela S.A. La población evaluada en esta investigación fueron profesionales a nivel diversificado y universitario, los cuales en su mayoría tienen seis meses de pertenecer a la empresa.

El trabajo de investigación se realizó durante la jornada laboral de los colaboradores, en un periodo de cuatro semanas. Esta investigación se llevó a cabo a través de la recopilación de datos obtenidos en las visitas que realizamos a las instalaciones centrales de la corporación, para ejecutar la aplicación de los instrumentos utilizados: observación y cuestionario, con los cuales se hizo el contacto con dicha población objeto de estudio.

Los instrumentos fueron elaborados por las investigadoras, puesto que se necesitó investigar información detallada y necesidades y opiniones propias de cada uno de los colaboradores de la empresa Centinela S.A.

CAPÍTULO II

2. Técnicas e Instrumentos

La población con la que se realizó la presente investigación, está constituida por veintidós colaboradores de la Corporación Centinela S.A. en un rango de edades de 21 a 38 años, se trabajó con la totalidad de colaboradores de la Corporación para que se pudiera recopilar la información a nivel global, a continuación se describen las técnicas e instrumentos utilizados:

2.1 Técnicas

En la presente investigación se empleó un diseño cuasi-experimental, la cual se refiere a diseños de investigación experimentales ya que involucran la comparación entre el antes y después para medir el impacto neto de la implementación de procesos, como es el caso del presente estudio.

2.1.2 Observación

Tomando en cuenta que el estudio fue principalmente una investigación de comportamiento organizacional se utilizó la recopilación de datos primarios obtenidos directamente de la realidad, por lo que fue imprescindible utilizar la técnica de la observación, la misma que fue primordial ya que nos indicó las características de comportamiento en diferentes área tales como: aplicación de valores en sus relaciones interpersonales entre jefe-colaborador colaborador-colaborador y colaborador-jefe, administración del tiempo durante la jornada laboral, eficiencia en su desempeño y el uso de los recursos de la corporación (entiéndase equipo de cómputo, teléfono, materiales como lapiceros, hojas, tinta de impresora, etc.).

2.1.3 Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó una matriz de tabulación en la cual se tabularon los resultados de las antes y después obtenidas en la Escala de Likert de donde se obtuvo un resultado global, como siguiente paso se utilizó una regla de tres con la cual se determinó el porcentaje de identificación con los valores

organizacionales, así mismo se realizó una consolidación de ideas recopiladas en el cuestionario sobre valores aplicado a todos los colaboradores de la empresa.

2.2 Instrumentos

2.2.1 Cuestionario

Para la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, nos ayudó a complementar la observación de los colaboradores. Con la información proporcionada en este cuestionario, resaltaron que los valores más importantes para ellos eran: respeto, responsabilidad, honradez, lealtad y trabajo en equipo. El cual está compuesto por: la primera parte por cinco ítem que indican el conocimiento previo sobre valores, en la segunda parte se muestra por medio de tres ítem su interés por establecer valores organizacionales para luego complementarse con dos ítem más en donde cada colaborador identificó valores que aplica en sus actividades diarias y acciones puntuales para evidenciarlos.

2.2.2 Escala de Likert

La Escala de Likert logró identificar que la mayoría de personas sienten la necesidad de contar con valores que los identifiquen como parte de la empresa donde trabajan, ya que necesitan un código de conducta en donde se establezcan los comportamientos esperados. Está conformada por diez ítems las cuales basadas en la aplicación de los valores organizacionales en las funciones diarias, determinan el nivel de identificación con los valores organizacionales y la necesidad de sentirse identificados con la empresa, la misma fue aplicada antes y después de la Implementación con el objetivo de evidenciar el impacto obtenido como efecto en directo de la intervención.

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

El trabajo de investigación se realizó en las instalaciones de Corporación Centinela, S.A. ubicada en Avenida Reforma 8-60 zona 9, Edificio Galerías Reforma, Torre 1, Oficina 901. Las instalaciones están distribuidas a través de oficinas por las áreas: Estudios Socioeconómicas, Poligrafía, Reclutamiento y Selección, Ventas, Financiero, Administración y Gerencia, cuentas con área de cocina a disposición de todos los colaboradores y con una sala de reuniones la cual está adecuadamente equipada.

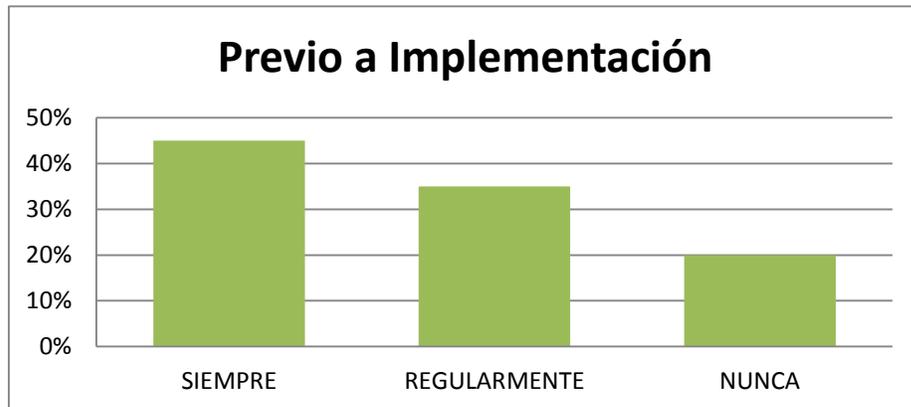
3.1.2 Características de la población

La población evaluada se conformó por profesionales a nivel diversificado y universitario, los cuales en su mayoría tienen seis meses de pertenecer a la empresa ya que Corporación Centinela pasó por un período de reestructuración durante el mes de mayo 2014, las edades promedio de los colaboradores es de 21 años y está conformada por 09 hombres y 13 mujeres.

3.2 Análisis cuantitativos

A continuación se presentan los resultados en gráficas elaboradas con base al instrumento realizado por las autoras. En las mismas se detallan los resultados de la aplicación de los porcentajes obtenidos por los ítems comparando lo previo y lo posterior a la implementación de Valores Organizacionales en Corporación Centinela, S.A.

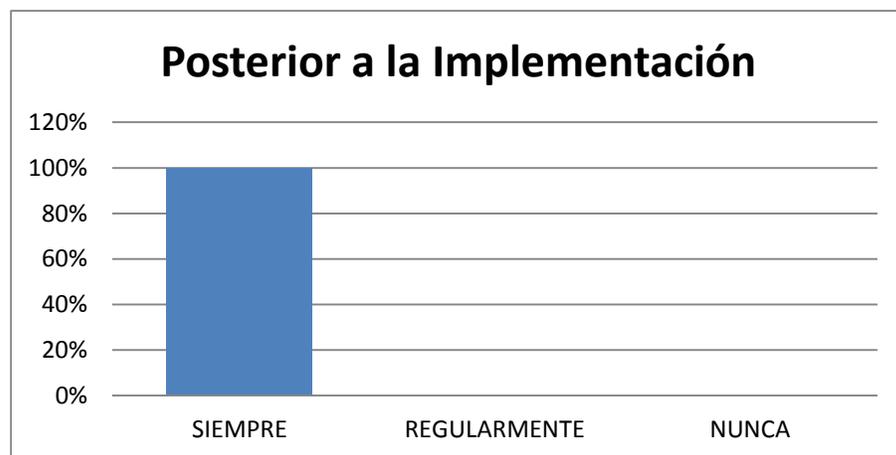
Gráfica No. 1A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: De los 20 colaboradores que se tomaron para la investigación, el 45% se interesa por dar seguimiento a los procesos de su área

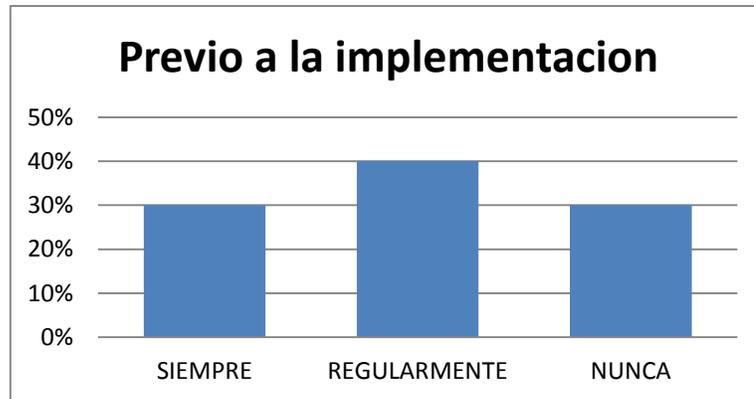
Gráfica No. 1B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Existió un incremento en un 100% con relación a involucrarse personalmente en el seguimiento de los procesos de su área.

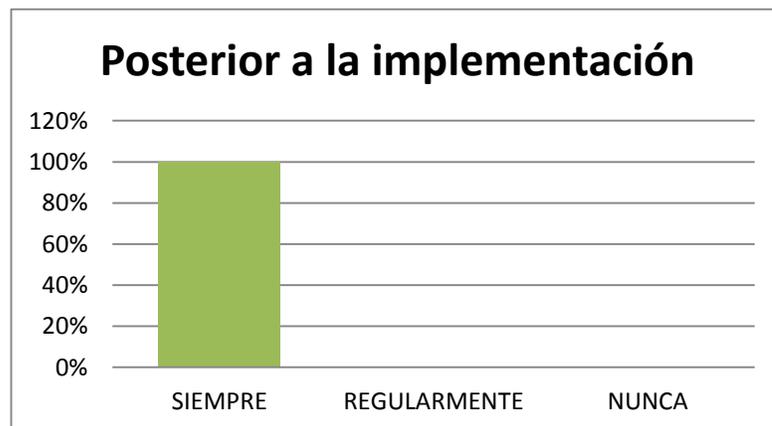
Gráfica No. 2A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: El 40% de los colaboradores brinda instrucciones claras durante el proceso a sus clientes.

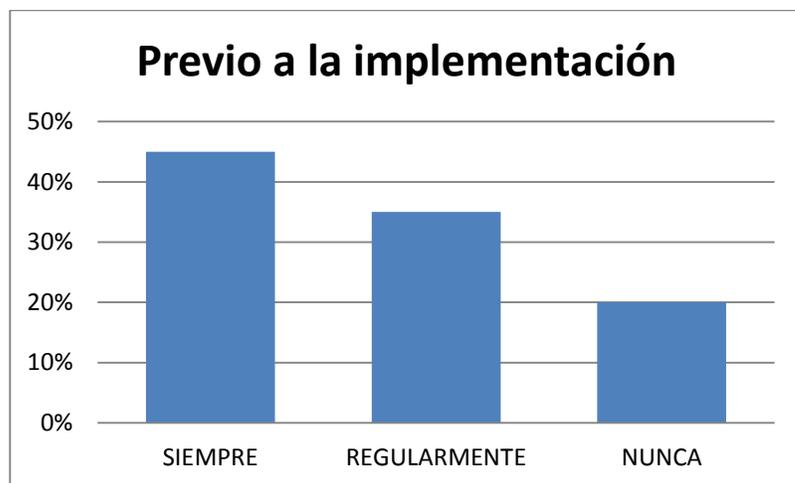
Gráfica No. 2B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Posterior a la Implementación se observa una mejora significativa y representada en el 100% al brindar instrucciones claras durante los procesos a sus clientes.

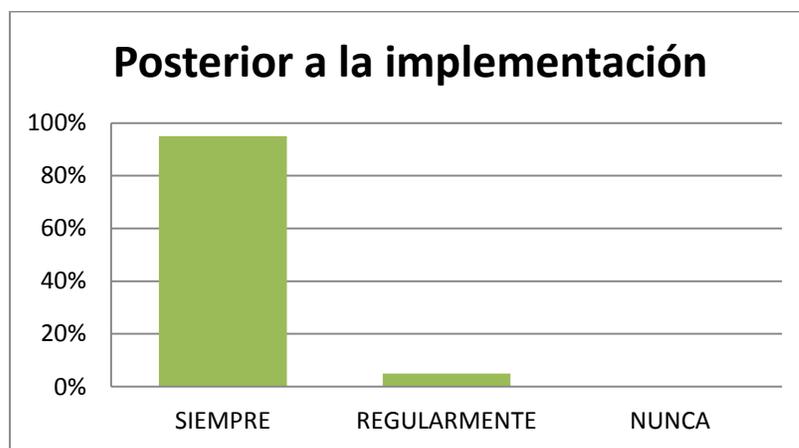
Gráfica No. 3A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Dentro de los colaboradores de estudio se observa un 45% que regularmente o siempre se orienta a trabajar en equipo.

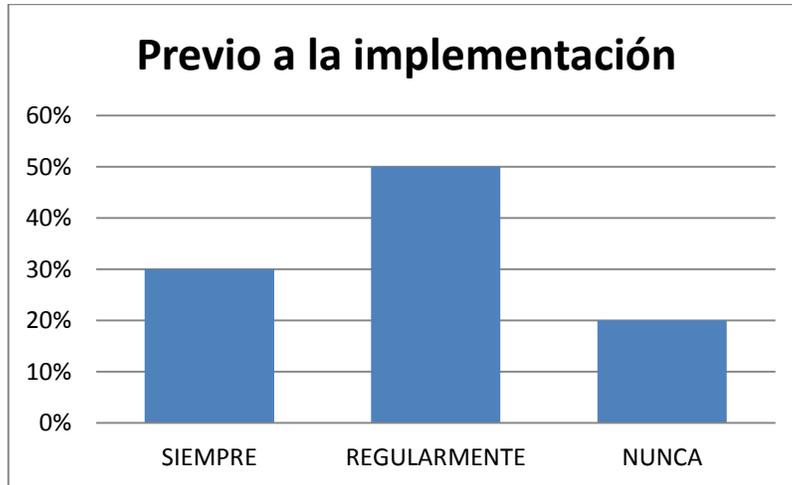
Gráfica No. 3B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: El 95% de los colaboradores está convencido de trabajar en equipo, se evidencia una mejora a gran escala posterior a la implementación.

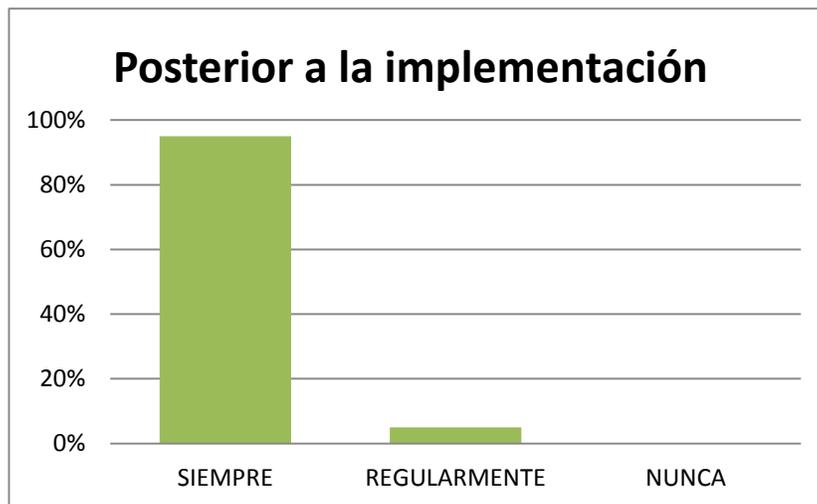
Gráfica No. 4A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: El 50% de los colaboradores indica cooperar con sus compañeros para facilitar el trabajo.

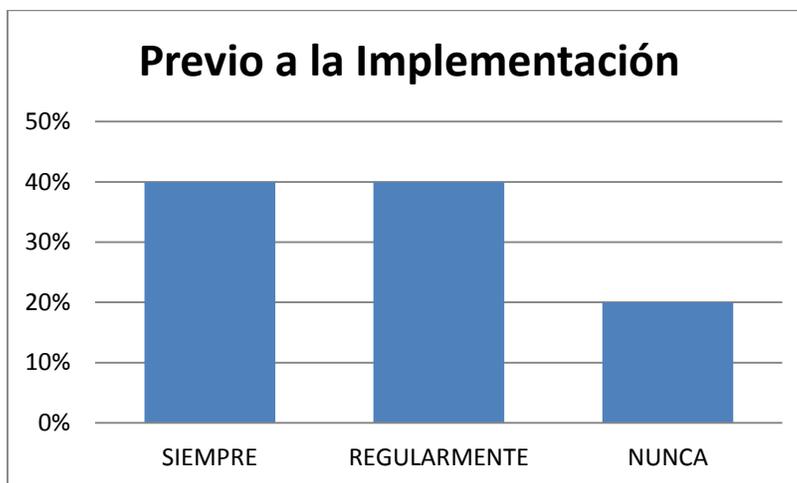
Gráfica No. 4B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Como resultado de la implementación se logra incrementar al 95% el apoyo que cada colaborador brinda a su compañero de equipo en sus funciones diarias.

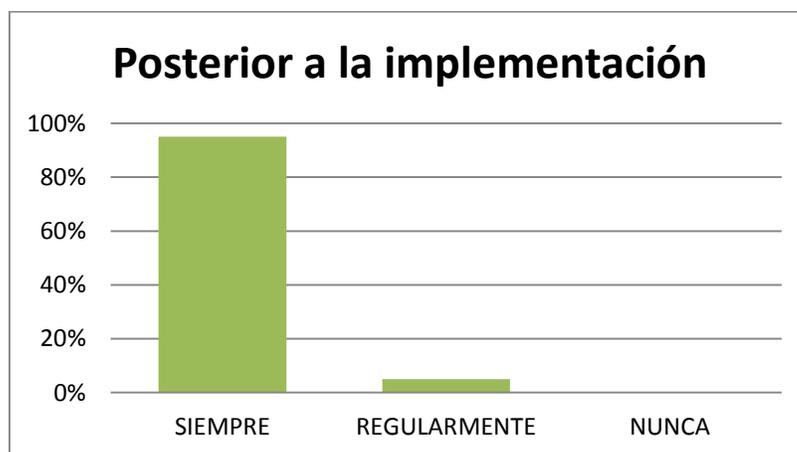
Gráfica No. 5A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: De los 20 colaboradores que se tomaron para la investigación el 80% se interesa por la integración de nuevos colaboradores a su equipo de trabajo.

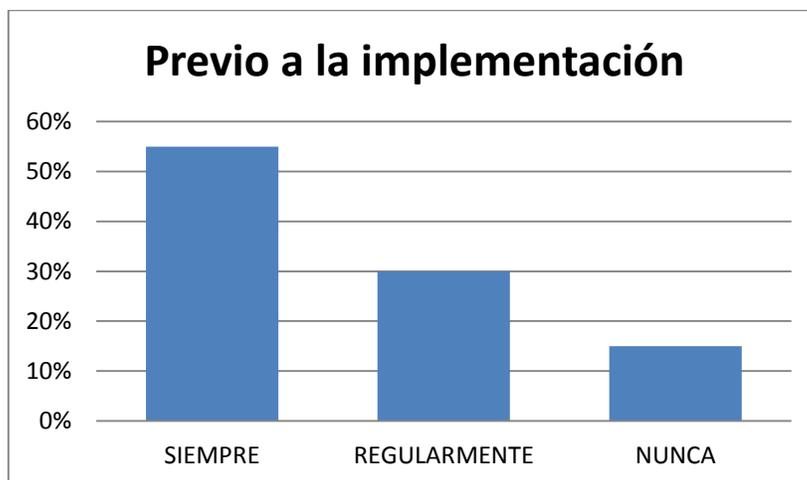
Gráfica No. 5B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: El 95% de la población se interesa por apoyar a sus compañeros nuevos dándoles una breve inducción para cada gestión y apoyo que durante el período de adaptación.

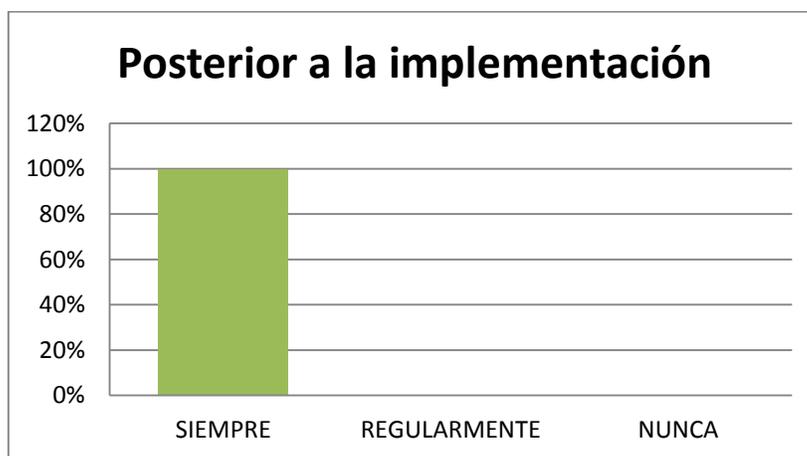
Gráfica No. 6A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Con relación a realizar sus actividades con calidad los porcentaje varían con un 55% en la opción Siempre, 30% Regularmente y 15% para la opción nunca.

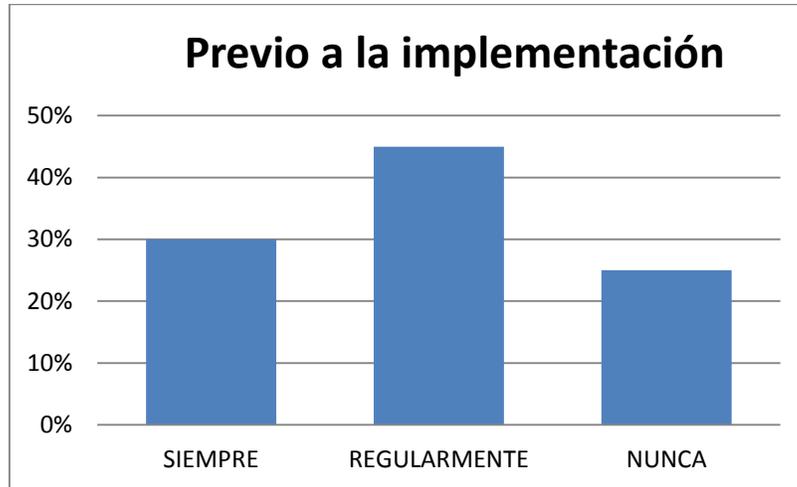
Gráfica No. 6B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Posterior a la implementación se logra alcanzar un 100% en el desempeño de funciones con calidad en cada una de las actividades laborales.

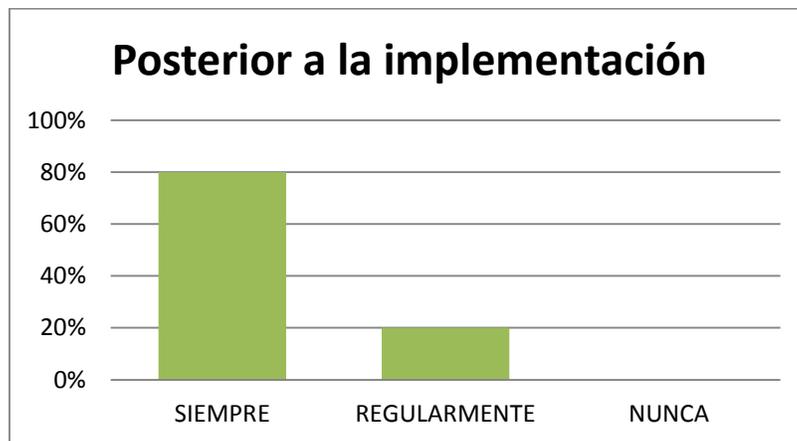
Gráfica No. 7A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Con relación a la detención de pérdida de tiempo y promoción de mejoras en los procesos se observa un 45% en la opción Regularmente.

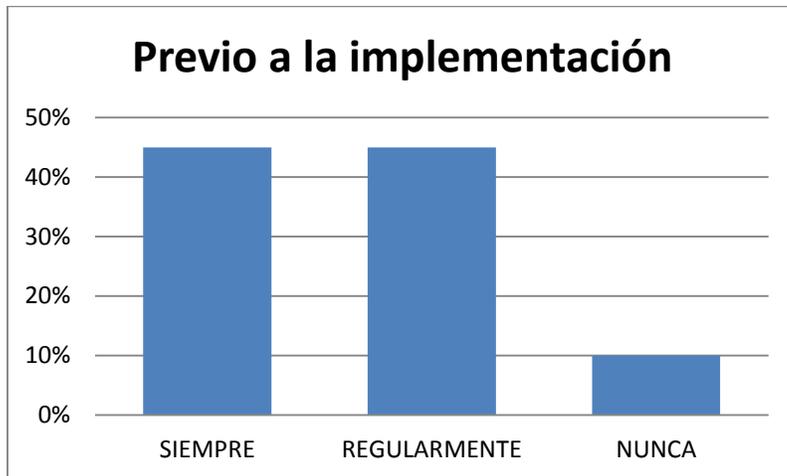
Gráfica No. 7B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Como resultado positivo de la implementación el porcentaje de interés por el aprovechamiento de tiempos se incrementa logrando un 80% en la opción siempre.

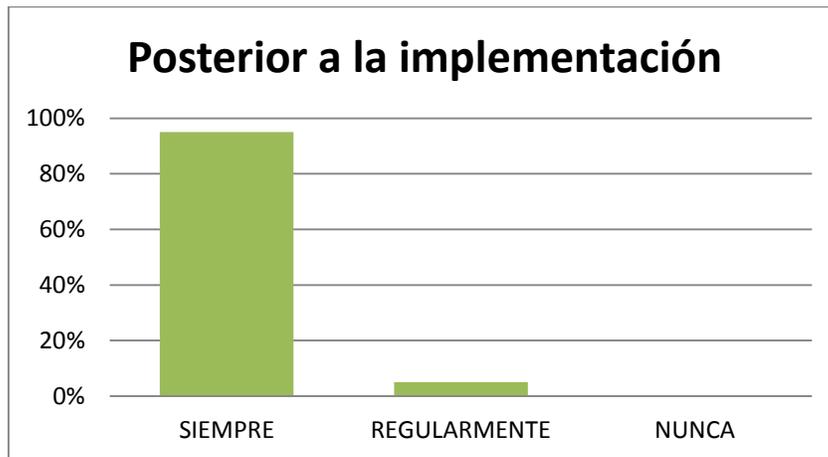
Gráfica No. 8A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Para el ítem 8 se indica que el 40% de colaboradores consideran tener un comportamiento de confianza de manera regular y otro 40% siempre.

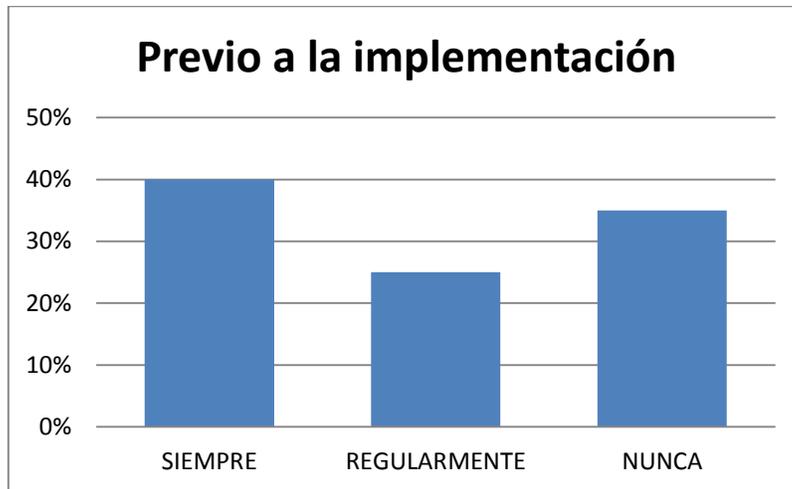
Gráfica No. 8B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Posterior a la implementación se evidencia una mejora del 95% con relación al comportamiento de confiabilidad para con la empresa, lo cual se relaciona con el manejo de información confidencial.

Gráfica No. 9A



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Con relación a la identificación del colaborador con la empresa la tendencia es, sin embargo el porcentaje más alto es para la opción siempre con un 40%.

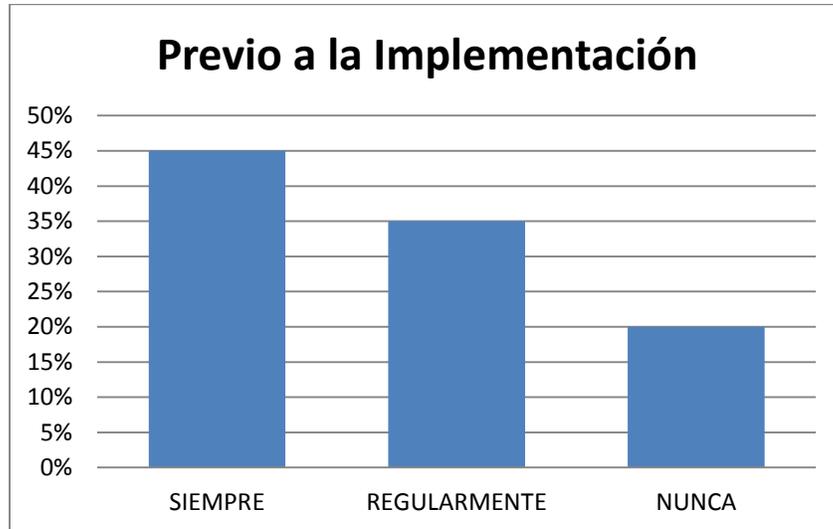
Gráfica No. 9B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Al término de la implementación se evidencia un cambio significativo en el tema de identificación corporativa logrando un 95%.

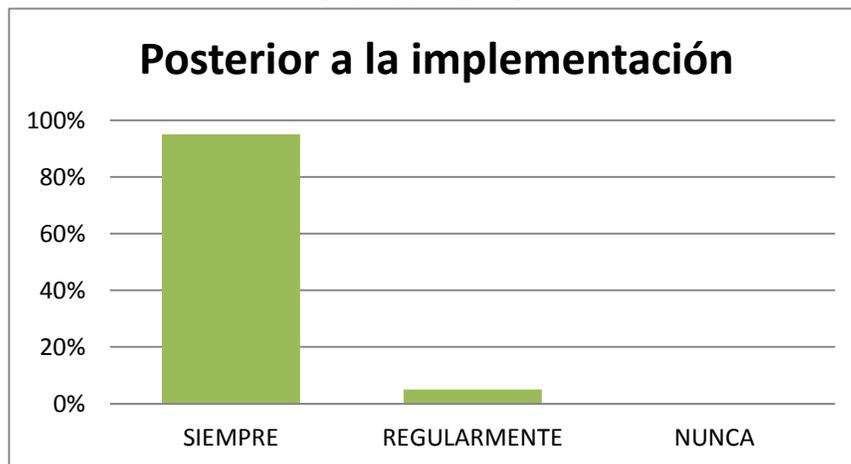
Gráfica No. 10B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Para la aplicación de valores que se espera del colaborador los porcentajes varían; sin embargo se percibe de manera positiva en la mayor parte de los colaboradores tomados como muestra con un 45%.

Gráfica No. 10B



Fuente: Tabulación de resultados Escala de Likert Valores Organizacionales

Descripción: Al finalizar el proceso de implementación se logra un incremento significativo del 95% con relación a la aplicación de valores organizacionales durante la ejecución de sus funciones.

De los resultados cuantitativos expresados anteriormente se evidencia de manera positiva el impacto de la práctica de valores, su influencia en el desenvolvimiento de las actividades labores de cada trabajador, ya que se observó de manera clara la mejora en cumplimiento de objetivos en cada equipo de trabajo las semanas posteriores a la presentación de valores y plan de acción, el cambio más relevante es en su Clima laboral siendo actualmente más agradable, familiar y respetuoso.

3.3 Análisis cualitativo

En cuanto a la aplicación del Cuestionario sobre Valores Organizacionales a los colaboradores de Corporación Centinela, S.A. se encontró que la mayoría de personas sienten la necesidad de contar con valores que los identifiquen como parte de la empresa donde trabajan, ya que para ellos es de suma importancia seguir un código de conducta en donde se establezcan los comportamientos esperados al realizar sus actividades diarias tomando en cuenta que la mayor parte de los servicios prestados por Centinela es orientado a la atención al cliente.

Por otro lado los participantes expresaron que el beneficio directo que tendrían es una directriz base para tomar decisiones al desempeñarse en sus áreas específicas ya que al realizar una prueba poligráfica o un estudio socioeconómico se presentan con situaciones en donde el evaluado puede llegar a ofrecer cualquier clase de soborno para obtener resultados positivos, el beneficio sería entonces tener acciones claras para confrontar y resolver.

Los valores que más resaltaron los trabajadores de la corporación mediante la información proporcionada en los cuestionarios se presentan a continuación según su orden de importancia:

- Respeto: estimar la dignidad humana manifestando aceptación a las ideas y cualidades de cada persona, brindándoles un buen trato y proyectándolo hacia los clientes internos y externos.
- Responsabilidad: es cumplir en su totalidad las actividades laborales con calidad y excelencia utilizando de manera óptima los recursos disponibles.
- Honradez: evidenciar integridad en cada acción de manera transparente siendo coherente y objetivo en cada actividad laboral.
- Lealtad: brindar a la empresa el mayor esfuerzo en cada actividad y resguardando la información obtenida para utilizarla de manera objetiva.
- Trabajo en equipo: apoyar a cada colaborador de manera desinteresada, promoviendo buenas prácticas y anteponiendo el bienestar común.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La persona que dirige una empresa debe poseer diversidad de cualidades para poder generar confianza y fe en su personal, creando relaciones eficaces con sus colaboradores, respetuoso de sus iniciativas haciendo preámbulo a la promoción de un clima motivante, que exalte los valores esperados en el qué hacer diario, de igual manera las acciones de los líderes de equipo deben ir en coherencia con el cumplimiento de metas, principios y valores de tal manera que se replique a toda la organización creando un compromiso colectivo.
- Los valores organizacionales representan un elemento importante en la gestión de talento humano, asimismo es una forma de brindarle solidez a la cultura organizacional ya que establece una mentalidad de hábitos, creencias, normas y actitudes teniendo como producto final el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- La importancia de los valores en una institución, radica en que se convierten en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo que la organización espera del desempeño de sus colaboradores.

4.2 Recomendaciones

- Brindar un seguimiento continuo a la identificación y aplicación de valores organizacionales por medio de planes de acción y momentos durante el horario laboral en donde los colaboradores puedan expresar sus ideas y se escuchen sus propuestas.
- Que se perciba dentro de la empresa, la importancia por sus valores organizacionales representados como la columna vertebral de su cultura de tal manera que se proyecte tanto en su clima laboral como en el servicio que presten a sus externos y evaluados.
- Tomando en cuenta el incremento de colaboradores que se espera para Corporación Centinela S.A. se recomienda incluir en la agenda de inducción una parte en donde se presenten los valores organizacionales y de esta manera establecer desde el primer día una relación laboral con directrices claras para el comportamiento y desempeño esperado en la empresa.
- Plasmar en lugares estratégicos de la oficina los valores organizacionales junto a la misión y visión como un recordatorio perenne del significado de pertenecer a su organización.
- A la Escuela de Psicología le recomendamos establecer alianzas fuertes entre la carrera de orientación vocacional y laboral con el departamento de psicología industrial para uno de sus objetivos de formación sea el ser impulsores de estudiantes que se caractericen por buscar siempre la calidad de vida laboral de los trabajadores en cada empresa de Guatemala.

BIBLIOGRAFÍA

- Anzueto, J. Guía práctica para aplicar un proceso de aprendizaje como parte de una nueva cultura. México 1997, Página 314, ISBN 9412369874123.
- Aragón, J. Ética y Valores SJ. 2ª. Edición. Guatemala U.R.L. 1996, Editorial Profaser. Página 40, ISBN 9258099497979.
- Blanchard y O` Connor. Administración por valores. Colombia 1997. Editorial Norma. Página 59, ISBN 9788498676839.
- Cantú, H. Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta edición, México 2002, D.F. Mcgraw – Hill. 2010, Página 47, ISBN 9654785965821.
- Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos. Nº Edición: 5. Santafé de Bogotá, Colombia. McGraw Hill Interamericana, S.A. 2000. Pagina 699, ISBN 98745263158263.
- Chiavenato, I. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Gestión del Talento Humano. Bogotá 1996, McGraw Hill. Página 78, ISBN 98523654123654.
- Davis Keith, Newstrom John. México 1993. Editorial McGraw-Hill. 647 Páginas. ISBN 926245729314586
- Fernández, C. Cultura Organizacional de un centro de Estudiantes de Educación Universitaria. Colombia 2010, Pagina152, ISBN 9896324856932.
- Fuentes, S. Dirigir por valores. 3ª Edición. México. Editorial Esfinge 2003, Página 236, ISBN 9892906789879.
- Gutiérrez, M. Introducción a la ética y valores. México 1996, Editorial Esfinge. Página 102, ISBN 9797949908522.

- Hartman, Robert S. La estructura del valor. México D.F Centro de estudios filosóficos, Publicaciones de Dianoia, Fondo de cultura económica, Página 334, ISBN 9147526485247526.
- Hofstede, G. Relatividad cultural de las prácticas y teorías organizacionales. Revista INCAE, 9 (1) 30-41. 1998, México, Pagina 258, ISBN 9652312457852.
- Koontz, H. y Weirhrich, H. Administración: Una perspectiva global. 12 Edición. Mcgraw Hill 2004, Estados Unidos. Página 260, ISBN 9788498673678.
- López, A. Educación en valores, educación en virtudes. (2da. Ed.). México 2002, Editorial Continental. Página 28, ISBN: 9789876093378.
- Mutual, R. Desarrollo del Recurso Humano, Barcelona España, Visor Poesía, Primera Edición, 2010, Pagina 206, ISBN 9788498676839.
- Osoy G. Aplicación de los valores corporativos, en una empresa de venta al detalle. Tesis Inédita 2006 Universidad Rafael Landívar Guatemala. Página 37, ISBN 9789876092982.
- Risieri Frondizi. Introducción a la axiología. Cuarta Edición, 1968 México D.F Fondo de cultura económica. Pagina 170, ISBN 97412584695412.
- Robbins, S. Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw Hill 1999, México. Página 42, ISBN 9788499980225.
- Robbins, S. y Coulter, C. Comportamiento organizacional Teoría y práctica. 7ª. Editorial México 1996, Editorial Prentice Hall. Página 85, ISBN 95614852367952.
- Rodríguez Gregorio, Gil Javier, Flores Eduardo. "Metodología de la Investigación cualitativa". Málaga, España 1996. Ediciones Aljibe. 218 páginas ISBN 934826204165891

- Rossi, PH., & Freeman, H.E. Evaluation: A systematic approach. Canadá. 1993. Editorial Word. 514 páginas. ISBN 98741663158233
- Spector, Psicología Industrial y Organizacional. P. México: Manual Moderno. Mc Graw Hill 2000. Página 45, ISBN 9774599980201.
- Swindoll, Ch. Afirme sus Valores. Editorial Betania, Miami Florida 2004. Página 210, ISBN 9788499980201.
- Tamayo y Tamayo, Mario El proceso de la Investigación Científica Quinta Edición, 2009 México Limusa Pagina 144, ISBN 95104691041641360.
- Tierno, A. Psicología Organizacional. México. Editorial MC Graw Hill 2000. Página 93, ISBN 9786946867893.
- Wendell L. French. Desarrollo Organizacional Aportaciones de las Ciencias de la conducta para el mejoramiento de la Organización Quinta Edición Pearson Educación, Página 375, ISBN 9452635418952.
- Zaleznik A. y Bornard. “Estrategia, estructura, decisión, identidad. Política general de empresa”. España 1995. Editorial Biblio Empresa. Página 15, ISBN 924782463854964.

ANEXOS

PRE



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro de Investigaciones de Psicología –CIEPs.-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Unidad de Revisión de Tesis



VALORES ORGANIZACIONALES

Fecha: _____

Instrucciones: a continuación encontrará una serie de afirmaciones las cuales deberá leer detenidamente, luego de evaluar su respuesta marque a su derecha la opción que haya decidido.

No.	Pregunta	SIEMPRE	REGULARMENTE	NUNCA
1	Dar seguimiento personalmente a los procesos de su área			
2	Orienta a su cliente durante el proceso dándole instrucciones claras			
3	Su actitud es de ser parte de un equipo de trabajo			
4	Coopera con sus compañeros para facilitar el trabajo			
5	Ayuda a compañeros nuevos a integrarse al equipo			
6	Realiza su trabajo correctamente y buscando calidad del mismo			
7	Detecta pérdida de tiempo, y promueve mejoras			
8	El comportamiento que demuestra es de confianza para la institución			
9	Se siente identificado con la empresa			
10	Tiene claro el perfil que su puesto requiere con relación a los valores que debe aplicar			

¡Muchas gracias por su colaboración!



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro de Investigaciones de Psicología –CIEPs.-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Unidad de Revisión de Tesis

Guía de Valores Corporación Centinela

Valores: Tierno (2000), designa al conjunto de pautas que la sociedad establece para las personas en las relaciones sociales, su estudio corresponde a la axiología, una rama de la filosofía, y de una forma aplicada pueden ocuparse otras ciencias como: sociología, economía y política, realizándolo de maneras muy diferenciadas.

Respeto: es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo. El término se refiere a cuestiones morales y éticas,

Responsabilidad: Ser responsable, es tratar que todos los actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos. Establece Swindoll, que los valores son la base de la convivencia social y personal.

Honradez: Es armonizar palabras con hechos, tener identidad y coherencia para estar satisfecho de sí mismo. Una persona honesta es grata y estimada, hermosa en su carácter y quien es honesto es bondadoso, amable, correcto, admite que está equivocado, cuando lo está; sus sentimientos son transparentes, la buena autoestima motiva a ser mejor, no aparentar lo que no es, lo que proyecta a los demás es real.

Lealtad: Es un valor, por tanto quien es traidor se queda sólo, se debe ser leal con aquello que ayuda, un amigo, país, o empresa. La lealtad es defender a quien ha ayudado, implica un compromiso hondo: es estar con un amigo en las buenas y en las malas, es trabajar no solo por el salario, sino porque se tiene un compromiso más profundo con la empresa o con la sociedad misma.

Trabajo en equipo: Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

¡¡Muchas gracias por su apoyo!!



Libertad: Capacidad de autodeterminación de la voluntad, que permite a los seres humanos actuar como deseen. La libertad puede ser civil o política, el concepto moderno incluye un conjunto general de derechos individuales, como igualdad de oportunidades o derecho a la educación.

Madurez: Consiste en tener capacidad de llevar a cabo un trabajo aun sin que exista una supervisión, terminar una tarea una vez emprendida, de llevar dinero consigo sin sentir necesidad de gastarlo, y de poder tolerar una injusticia sin vengarse.

Humildad: ayuda a las personas a contener la necesidad de decir o hacer gala de sus virtudes a los demás. Una persona que vive la humildad hace el esfuerzo de escuchar y de aceptar a todos. Humildad reconoce debilidades, cualidades y capacidades y los aprovecha para obrar en bien de los demás, sin decirlo.

Autocontrol: Es la capacidad que permite controlar al mismo hombre, tanto en el comportamiento como en las emociones y no estas controlen al hombre, propicia posibilidad de elegir lo deseado, y hacer en cada momento lo indicado en la existencia.

Autoestima: Para que la autoestima sea realmente un valor, se debe tener un fundamento sólido sobre el cual edificarla. Si solamente se piensa en ella como un producto de éxito, posición profesional, elevada capacidad intelectual o aceptación social, se reduce todo a un actuar soberbio y con fines meramente protagonistas.

Confianza: Es la seguridad firme que se tiene de una persona, por la relación de amistad o labor que desempeña. Se tiene seguridad en una persona cuando se sabe que en las palabras no existe el doble sentido o el rebuscamiento; nunca hace juicio a la ligera sobre las actitudes de los demás.

Laboriosidad: Significa hacer con cuidado y esmero las tareas, labores y deberes que son propios de la circunstancias. El estudiante va a la escuela, el ama de casa se preocupa por los miles de detalles que implican que un hogar sea acogedor, los profesionistas dirigen su actividad a los servicios que prestan.

Justicia: Conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para relaciones entre personas e instituciones, autorizando, prohíbe y permite acciones específicas en la interacción de individuos e instituciones.

Disciplina: Capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para lograr rápidamente los objetivos deseados, soportando molestias u obstáculos.

¡¡Muchas gracias por su apoyo!!



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro de Investigaciones de Psicología –CIEPs.-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Unidad de Revisión de Tesis

Guía definición de Valores Corporación Centinela

Nombre representante de grupo: _____

Definamos valores (ver guía adjunta)

PARTE I

En grupos se tomará la lista de los 05 valores que resaltaron en los cuestionarios de la sesión No. 1 para luego indicar lo que significa para un colaborador Centinela

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

¡¡Muchas gracias por su apoyo!!



5. _____

PARTE II

De acuerdo a las definiciones de los 05 valores colocar 03 acciones con las que se aplicarán en las actividades diarias.

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro de Investigaciones de Psicología –CIEPs.-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Unidad de Revisión de Tesis



VALORES ORGANIZACIONALES

Fecha: _____

Instrucciones: a continuación encontrará una serie de afirmaciones las cuales deberá leer detenidamente, luego de evaluar su respuesta marque a su derecha la opción que haya decidido.

No.	Pregunta	SIEMPRE	REGULARMENTE	NUNCA
1	Dar seguimiento personalmente a los procesos de su área			
2	Orienta a su cliente durante el proceso dándole instrucciones claras			
3	Su actitud es de ser parte de un equipo de trabajo			
4	Coopera con sus compañeros para facilitar el trabajo			
5	Ayuda a compañeros nuevos a integrarse al equipo			
6	Realiza su trabajo correctamente y buscando calidad del mismo			
7	Detecta pérdida de tiempo, y promueve mejoras			
8	El comportamiento que demuestra es de confianza para la institución			
9	Se siente identificado con la empresa			
10	Tiene claro el perfil que su puesto requiere con relación a los valores que debe aplicar			

¡Muchas gracias por su colaboración!



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro de Investigaciones de Psicología –CIEPs.-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Unidad de Revisión de Tesis

**Guía definición de Valores
 Corporación Centinela**

Nombre representante de grupo: _____

Definamos valores (ver guía adjunta)

PARTE I

En grupos se tomará la lista de los 05 valores que resaltaron en los cuestionarios de la sesión No. 1 para luego indicar lo que significa para un colaborador Centinela

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____



5. _____

PARTE II

De acuerdo a las definiciones de los 05 valores colocar 03 acciones con las que se aplicarán en las actividades diarias.

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro de Investigaciones de Psicología –CIEPs.-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Unidad de Revisión de Tesis

**Guía definición de Valores
Corporación Centinela**

Nombre representante de grupo: _____

Definamos valores (ver guía adjunta)

PARTE I

En grupos se tomará la lista de los 05 valores que resaltaron en los cuestionarios de la sesión No. 1 para luego indicar lo que significa para un colaborador Centinela

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

¡¡Muchas gracias por su apoyo!!



5. _____

PARTE II

De acuerdo a las definiciones de los 05 valores colocar 03 acciones con las que se aplicarán en las actividades diarias.

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____