

Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado

**INFORME FINAL DE E.P.S.
IMPLEMENTACION DE UN PROCESO DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN
VALORES, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN PROCALIDAD S.A.
DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA**

Alba Carolina Roldán Santos
Carné # 9918475

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciado Helvin Orlando Velásquez; M.A.
SECRETARIO

Doctor René Vladimir López Ramírez
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTES DE CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Licenciada Loris Pérez Singer
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS

Brenda Julissa Chamám Pacay
Edgard Ramiro Arroyave
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO

PADRINOS:

Licda. En Psicología Clínica Egresada de la Universidad Rafael Landívar
Rosalina Morales Rosales de Chacon
Colegiada No. 404

Ingeniero Electricista Egresado de la Universidad San Carlos de Guatemala con
Postgrado en Israel y un Diplomado en Gerencia Administrativa
Ramon Anibal Romero Soto
Colegiado No. 3334

Lic. en Psicología Egresado de la Universidad San Carlos de Guatemala,
con maestría en Recursos Humanos de la Universidad Francisco
Marroquín Carlos Eduardo Virula Boy.

DEDICATORIA

A mis padres Luis Eduardo Roldán y Alba Santos de Roldán por su incansable amor y cuidado, y por enseñarme todo lo que necesitaba saber para luchar por una meta y para alcanzar los sueños. A mi hermano Luis Eduardo Roldán Santos a quien admiro, respeto y con quien siempre e contado en el transcurso de mi vida.

A mi esposo Allan Kenny Ovando Jáuregui por su amor y apoyo que me ha brindado y con quien compartiremos juntos nuevos momentos importantes nuestras vidas.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios, por permitirme llegar a este día y poder compartirlo con todas la personas importantes para mí.

A todas las personas que han formado parte de los cimientos en la construcción de este sueño que hoy alcanzo.

A mis Padres, Hermano, Esposo, Universidad de San Carlos de Guatemala, Procalidad S.A., Iglesia Verbo Escuintla, Amigos.

INDICE

Resumen.....	7
Introducción.....	9
Capitulo I.....	11
1.1 Monografía del lugar.....	11
1.2 Descripción de la Institución.....	19
1.3 Descripción de la Población de Trabajo	28
1.4 Planteamiento del Problema.....	28
Capitulo II.....	30
2.1 Abordamiento Teórico y Metodológico.....	30
2.2 Objetivos.....	54
2.2.3 Metodología de Abordamiento.....	55
Capitulo III.....	58
Capitulo IV.....	67
4.1 Subprograma de Servicio	67
4.2 Subprograma de Docencia.....	68
4.3 Subprograma de Investigación.....	70
Capitulo V.....	72
5.1 Conclusiones.....	72
5.1.1 Conclusiones Generales.....	72
5.1.2 Conclusiones Especificas	72
5.2 Recomendaciones.....	74
5.2.1 Conclusiones Generales.....	74
5.2.2 Conclusiones Especificas	74
Bibliografía.....	78

Resumen

El presente Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado denominado **“IMPLEMENTACION DE UN PROCESO DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN VALORES”**, estuvo comprendido del 28 de abril al 28 de diciembre del 2005.

Se elaboró un plan de actividades para cada subprograma empleando técnicas sencillas y participativas; se contó además con un presupuesto de los recursos, materiales y equipo que se necesitaron para la ejecución de las actividades, cubriendo los gastos la empresa Procacidad S.A., el cual contiene los subprogramas de Servicio, Docencia e Investigación; que serán detallados a continuación:

SUBPROGRAMA DE SERVICIO:

- ✚ En cuanto a la participación en las actividades que la empresa requiere, la principal fue la de la selección y contratación de personal; el Gerente de Recursos Humanos fue quien asignó esta función principalmente para el departamento operativo, así como llevar la asistencia del personal nuevo contratado. También en ausencia del Gerente se le asistió en todas las actividades que competían al área de trabajo; así mismo se participó directamente en actividades como: realización de convivio navideño, atender al personal que labora en la empresa, asistir a las demás gerencias de acuerdo a los servicios que presta Recursos Humanos, coordinar las actividades necesaria para contratar personal.

SUBPROGRAMA DE DOCENCIA:

- ✚ Se realizó con el nuevo personal, la implementación bajo los lineamientos determinados por la empresa, al igual que la coordinación con las demás gerencias, el horario de su participación. Se orientó al personal que labora

en la empresa sobre los valores personales y laborales que debe poseer en base a las necesidades de la empresa. Se ejecutaron talleres de Trabajo en Equipo, para las áreas o departamentos necesitados después de una evaluación; de la misma manera se impartieron talleres de Implementación de un Proceso de Cultura Organizacional en Valores a todos el personal que labora en la empresa y se orientó al personal acerca de cómo mejorar su ambiente laboral después de hacer una evaluación de clima organizacional, incluyendo la comunicación como base principal.

SUBPROGRAMA DE INVESTIGACION:

- ✚ Se evaluó al personal sobre los valores personales y laborales, la comunicación, clima laboral y trabajo en equipo; de los distintos departamentos que conforman Procalidad S.A. y se determinaron las limitantes que posee la empresa sobre las cuales debía trabajar.

Todo lo descrito anteriormente fue posible llevarlo a cabo con la colaboración y participación del personal que labora en Procacidad S.A.

Introducción.

En Escuintla, específicamente en el municipio del mismo nombre, funcionan varias plantas industriales . La mayoría aprovechan materias primas propias de la región, entre estas, PROAGRO (Productos Agroindustriales, S.A.), elaboración de aceites y grasas vegetales; Industrias Oleaginosas de Escuintla S.A. (IODESA), también elaborada de aceites y grasas vegetales; la fábrica de jabones y detergentes Kong Hermanos; Ingenios azucareros Santa Ana, San Diego, Concepción, Madre Tierra, Trinidad, Pantaleón, Palo Gordo y (empresa que elabora dulces) Procalidad S.A.; todos estos de alta producción, ya que como es sabido el municipio de Escuintla es el mayor productor del país. Funcionan además varios beneficios de café, aserraderos, (Santizo y del Sur) una fábrica de capas de hule; la planta destazadora y varias fábricas de artículos de cementos y numerosas industrias pequeñas, talleres de artesanía y otros. Del recuento anterior se infiere la importancia que tiene la industria en la economía de este municipio, máxime que muchas de estas son industrias integrales cuyo beneficio económico es mayor; por lo que es básico el buen ambiente laboral para cada una de las diferentes compañías, para que así el personal encargado de elaborar los mencionados productos trabajen bajo una misma misión, la de los dirigentes de las empresas, para así obtener como resultado, una buena y alta producción y de esta manera se venda bien los productos en el mercado.

En la mayoría de los casos, el trabajador no es dirigido adecuadamente en base a los lineamientos necesarios según la empresa de trabajo. Por lo general las instituciones educativas no cuentan con programas, personal, y recursos profesionales para atender este tipo de problemas.

A lo anterior, también se suma la falta de comunicación, trabajo en equipo entre el personal que labora en la empresa, lo que implica que la empresa no funcione bajo una misma línea de trabajo y esto minimiza la producción.

Un trabajador con falta de valores, tanto personales como laborales no rinde al igual que alguien que si los posee y sabe claramente cuál es su misión en la empresa para la que trabaja.

El departamento de Escuintla no es la excepción a dicha problemática, la debilidad en la cultura de valores laborales es muy frecuente en empresas que tienen poco tiempo de estar presentes y una de las conductas más comunes en el personal que carece de valores, por ejemplo; lo es en la falta de responsabilidad que muchos trabajadores presentan en situaciones, como: incumplimiento de horarios (llegan tarde a la empresa) ausentismo (no asisten a trabajar).

La orientación oportuna al personal que carece de esta cultura libra a la empresa de trabajar con un equipo que no de los resultados que la empresa desea obtener.

Por estas razones se desarrolló la asistencia profesional al personal que labora en la empresa en sus distintos departamentos y puestos de trabajo, siendo desde el puesto más sencillo hasta los más especializados.

Por todo lo anterior y consciente de la necesidad que existe en dicha empresa, el Ejercicio Profesional Supervisado permitió realizar un trabajo enfocado a la implementación, orientación y evaluación de las personas que laboran para la empresa.

CAPITULO I.

1.1 Monografía del lugar

DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA

Decir Escuintla, es evocar una tierra plena de palmeras, golondrinas, costas, playas, ceibas, conacastes, y cabezas talladas en piedra, de la localidad de la Democracia, que guarda una de las grandes incógnitas de nuestras raíces culturales. El nombre de esta pujante tierra, recuerda la antigua contracción “IZQUINTEPEQUE”, que se traduce como “Cerro de los Perros”.

Durante el período precolombino este lugar estaba lleno de tepezcuintles, que es un animal parecido al perro, que era engordado, para consumir su carne. Como el tepezcuintle, muchas especies han desaparecido con el correr del tiempo, pero actualmente este departamento de la Costa Sur se ha convertido en un pujante productor de ganado vacuno y múltiples cultivos que cubren una buena parte del renglón económico del país.

En su territorio que se extiende a 4,384 kilómetros cuadrados, y una población de 538,746 dedicados a múltiples actividades industriales, agrícolas, ganaderas, comerciales.

Escuintla está conformada por 13 municipios, sus nombres son: Escuintla (cabecera), Guanagazapa, Iztapa, La Democracia, La Gomera, Masagua, Nueva Concepción, Palín, Puerto de San José, San Vicente Pacaya, Santa Lucía Cotzumalguapa, Siquínala y Tiquisate.

Este departamento es de reciente creación, fue establecido el 4 de noviembre de 1,825 agrupándose dentro del mismo varios poblados existentes desde el período colonial. Este departamento tiene dos áreas topográficas, la norte y la sur. La primera sobre la Sierra Madre, posee grupos volcánicos entre los cuales destaca el Pacaya, además posee serranía de complicadas y elevadas

crestas, altiplanicies dilatadas, desfiladeros, y barrancos profundos, cráteres que revelan la actividad del suelo y lagunas.

En la parte sur, llamada también Costa Grande, corren varios ríos que desembocan en el Pacífico y las planicies son extensas. En este departamento se forma el famoso Canal de Chiquimulilla, que corre paralelo al mar hasta la frontera con El Salvador.

El clima es cálido en todo el Departamento, siendo más fresco y agradable en las partes montañosas, especialmente los municipios de Palín, San Vicente Pacaya y la parte alta de Guanagazapa. La calidad de sus suelos constituye una de las riquezas más grandes del país, destacándose entre sus principales cultivos la caña de azúcar, algodón, café, palma para aceite comestible, toda la variedad de frutas del clima cálido, granos básicos, legumbres, plátano, banano, plantas ornamentales y de forraje como el sorgo.

La agroindustria se proyecta en los ingenios azucareros, los beneficios de café, de arroz desmotadoras de algodón y bananeras. La ganadería ocupa grandes extensiones territoriales, es de buena calidad y la mayor parte se destina a la explotación, incluye, ganado bovino, equino y porcino.

El comercio forma parte de un renglón importante para el cual se facilita por las buenas vías de comunicación, además el movimiento portuario y turístico dan ocupación a gran cantidad de habitantes.

Altura máxima: 2,544 metros sobre el nivel del mar (Costa del Océano Pacífico). Vientos: dominantes los del sur.

Clima: el clima es cálido en la mayor parte de este departamento, registrando temperatura de 26/30 grados centígrados; a excepción de los municipios de Palín, San Vicente Pacaya y la parte alta de Guanagazapa, con temperaturas de 18/24 grados centígrados; su topografía es generalmente plana a excepción de su extremo norte que limita con el altiplano central.

MUNICIPIO DE ESCUINTLA:

Ubicación, Extensión Territorial y Límites:

El municipio de Escuintla sede de la cabecera departamental, está ubicado al norte del Departamento. Su extensión territorial es de 330 kilómetros cuadrados con los siguientes límites: al norte, los municipios de Alotenango (Departamento de Sacatepéquez), Yepocapa (Departamento de Chimaltenango) y Palín, de Escuintla; al sur, el municipio de Palín, de Escuintla; al sur, los municipios de Masagua y La Democracia (Escuintla) y al oeste, los municipios de Siquinala y Santa Lucía Cotzumalguapa, ambos del Departamento de Escuintla.

Integración Territorial: Su jurisdicción municipal comprende: Una ciudad denominada Escuintla que es la cabecera municipal y a la vez cabecera de este departamento, las aldeas Florido Aceituno, Las Chapernas, El Rodeo, Belice y Guadalupe; las Lotificaciones: El Canadá, San Gabriel y La Esperanza.

Las fincas registradas son 79, todas con más de una caballería.

Topografía e Hidrología: Su territorio es plano en un 80%, pues solamente al norte y el este se encuentran algunas elevaciones. Le riegan varias corrientes fluviales menores y también algunos ríos caudalosos entre estos El Michatoya, Guacalate, Achíguate y María Linda.

Alturas, distancias y vías de comunicación: Este municipio registra alturas que van desde 400 hasta 2,800 pies sobre el nivel del mar, en sus extremos sur y norte respectivamente. La cabecera municipal (Ciudad Escuintla) está situada a 1,112 pies sobre el nivel del mar y dista de la capital de la República (Ciudad de Guatemala) 56 kilómetros sobre la vía totalmente asfaltada que es la carretera Internacional del Pacífico, Ruta C-A-2, contando también con vías ferroviarias de FEGUA, con distancia de 47.7 millas.

Tanto las aldeas como los caseríos y fincas de su jurisdicción tienen acceso a la cabecera municipal por caminos de terracería transitable en cualquier época del año. Circula toda clase de vehículos automotores y operan varias líneas de transporte para distintos lugares del municipio así como para la Capital de la República.

Integración Económica: Tanto por la fertilidad de su suelo como por sus excelentes condiciones naturales y su posición estratégica, este municipio tiene gran pujanza económica cuyas fuentes principales son la Agricultura, La Ganadería y la Industria, todas igualmente importantes. La producción agrícola es variada y abundante, cuyos principales cultivos son: Caña de azúcar, café, maíz, frijol, yuca, banano, plátano, cardamomo, achiote, chinchona o quina, chile, tomate y gran variedad de frutas tropicales, tales como: naranja, coco, mango, papaya, piña, limón, guanaba, chico, zapote, jocote, marañón y otras.

Todas estas de gran demanda en el mercado. Se cultivan también algunas plantas forrajeras (sorgo, etc.) y son abundantes los pastos naturales. Todavía se encuentra en sus bosques maderas finas para ebanistería, como cedro, caoba, matilisguate, palo blanco, conacaste y otras, así como algunas de construcción.

La ganadería se atiende a gran escala, pues hay grandes haciendas dedicadas a la crianza de ganado equino y engorde de ganado bovino.

La mayoría de ganaderas poseen hatos de razas finas de altos rendimientos, tanto de leche como de carne, cuya producción en gran parte se destina al mercado de exportación.

En menor escala se explota la ganadería porcina y la aviar, aunque en los últimos tiempos se ha incrementado esta última, pues se han instalado varias granjas avícolas con buena producción. Cabe mencionar al punto, la existencia de numerosas especies animales que eran abundantes en todo el Departamento de Escuintla y que venían a complementar la dieta alimenticia de su población, tales como venados, coches de monte, tepezcuintles, armadillos, iguanas y otras, cuya caza constituía emocionante entretenimiento aunque actualmente ya no abunda, todavía se le consigue aquí y en varios municipios.

Industria: funcionan en esta jurisdicción varias plantas industriales de gran importancia. La mayoría aprovechan materias primas propias de la región, entre estas, PROAGRO (Productos Agroindustriales, S.A.), elaboración de aceites y grasas vegetales; Industrias Oleaginosas de Escuintla S.A. (IODESA), también elaboradora de aceites y grasas vegetales; la fábrica de jabones y detergentes Kong Hermanos; Ingenios azucareros Santa Ana, San Diego, Concepción, Madre

Tierra, Trinidad, Pantaleón, Palo Gordo; todos estos de alta producción, pues son como es sabido el municipio de Escuintla es el mayor productor del país. Funcionan además varios beneficios de café, aserraderos, (Santizo y del Sur) una fábrica de capas de hule; la planta destazadora y varias fábricas de artículos de cementos y numerosas industrias pequeñas, talleres de artesanía y otros. Del recuento anterior se infiere la importancia que tiene la industria en la economía de este municipio, máxime que muchas de estas son industrias integrales cuyo beneficio económico es mayor.

El turismo es un importante factor, gracias al atractivo natural y a los pintorescos y modernos balnearios con que cuenta este lugar.

Interacción Social: El municipio de Escuintla registra una población total de 538,746; se encuentra ya incorporada al ladino-mestizo del cual no difiere, ni en costumbres e indumentaria, ni religiones, pero la católica es mayoritaria con gran arraigo y tradición. Los habitantes de este municipio son generalmente laboriosos con gran vocación agrícola, se adaptan con gran facilidad a diversas actividades y a través de la instrucción se tornan emprendedores y más entusiastas.

Aunque existen familias numerosas, regularmente los núcleos familiares son de cinco miembros. La mayoría de las aldeas, caseríos y fincas cuentan con servicios de agua potable y energía eléctrica, así como escuelas de instrucción primaria. Existe gran afición por los deportes, así como por la música, principalmente de marimba, pues hay varios conjuntos bien organizados. La mayor actividad social se encuentra en la cabecera municipal.

La cabecera municipal y a la vez la cabecera departamental de Escuintla, es generalmente calurosa. Su nomenclatura registra 5 zonas urbanas con sus respectivas vías y numeración domiciliar, el área suburbana comprende los cantones denominados: Los Voladores Gigantes; Colonias: Palmeras del Norte, La Independencia, Quetzal, Popular, Modelo I y II, Ferrocarrilero, Palmeras del Sur, Municipal Progreso y Municipal San Pedro, El Pito, Las Brisas, El Maestro, El Esfuerzo I y II, Prados de la Costa, Los Voladores, El Paraíso, El Vesubio, Monterrey, La Estancia, Santa Marta, Sebastopol, El Recreo, Madrid, Palmeras del Norte, Aguas Vivas, Las Golondrinas, La Cascada, Las Quintas, Magnolias,

Hunapu, La Ceiba, . En todos estos lugares hay servicios públicos de agua potable, drenajes, energía eléctrica, telégrafo, correos, Telgua, teléfonos domiciliarios. Además se cuenta con cuatro mercados municipales, rastros de ganado mayor y menor, estadio deportivo municipal, escuelas nacionales de instrucción primaria; Instituto Nacional de Estudios Básicos, Instituto Nacional de Ciencias Comerciales, Biblioteca Popular, Centro de Salud, Hospital Nacional con modernas instalaciones, Centro Hospitalario del IGSS, Policía Municipal, Jefatura Deptal. De Policía Nacional Civil, transportes, tanques públicos para lavar ropa y un Cementerio General, Centros Comerciales, (Plaza Palmeras, Costa Grande).

La ciudad de Escuintla dista 56 kilómetros de la Capital de la República, sobre carretera de primera clase . Circula toda clase de vehículos automotores y el tráfico es muy intenso, pues esta ciudad es punto obligado de tránsito en la carretera Internacional del Pacífico hacia la frontera mexicana y también la que conduce al Puerto Marítimo San José. Esto le permite contar con un eficiente servicio de transporte a toda hora. Operan varias líneas de autobuses, exclusivas o con itinerarios regulares, contando también con taxis de servicio expreso. Todas sus calles lucen pavimentadas, con instalaciones de alumbrado eléctrico y las viviendas se alinean ordenadamente; siendo éstas en su mayoría construcciones antiguas, pero también se encuentran muchas residencias y edificios comerciales de dos o tres plantas de sólida y moderna arquitectura, principalmente en la zona central de la ciudad.

Aspecto Social:

Esta es una ciudad socialmente organizada, pues existen varias entidades de diversos géneros representativas de todos los sectores de población, cuyas actividades convergen a favor del bien común. Entre estas figuran: El club de Leones, El Club Rotario, El Comité Pro Superación de Escuintla, Fraternidad Escuintleca, Asociación de Comerciantes, Asociación de Ganaderos, Asociación de Periodistas, Asociación de Médicos y Cirujanos, Sindicato de Trabajadores, Federación Deportiva, Boy Scout, Bomberos Voluntarios, Clubes Sociales y Deportivos, Asociaciones y Comités Religiosos. Se organizan también eventualmente comités específicos para determinados fines.

Aspectos Culturales:

Existen en esta ciudad círculos intelectuales que siempre han velado por la preservación de la auténtica idiosincrasia escuintleca, la conservación de sus hermosas tradiciones, la exaltación de sus valores y la superación cultural de los habitantes; labor que también realiza con eficiencia el magisterio escuintleco. En esta ciudad se editan algunas revistas, una de ellas: PANORAMA con larga y exitosa trayectoria así como varios periódicos, entre los que destacan actualmente, PERIODICO DEL SUR, COSTA SUR, COSTA GRANDE, VISION 2000, EDITORIAL, REVISTA SENDERO Y REVISTA PARA USUARIOS DE INTERNET MAGAZINE, por su amplia información y juiciosos comentarios.

Operan la Radio Amor 89.5, La Querida, La Golondrina, La Cañonera, La X, Tropicana, Radio Ritmo, Inspiración, Nueva Vida, Radio Católica del Sur, Exa, Fiesta, Libertad, todas estas de gran alcance y amena programación a través de las cuales difunden algunos radio periódicos y programas deportivos, culturales y religiosos. Existe una biblioteca de servicio público. Periódicamente se organizan conferencias, seminarios, recitales, certámenes de literatura, pintura, dibujo, música y canto; anualmente se realizan los juegos florales de Escuintla los cuales alcanzan gran esplendor, estimulando de esta manera las nobles manifestaciones de la mente y del espíritu.

Aspectos Comerciales:

La Ciudad de Escuintla está considerada como una de las plazas de mayor movimiento comercial en la República. Cuenta con servicios de todo género y varias categorías como agencias bancarias de: Banoro, Banco Industrial, Banco Agro Mercantil, Crédito Hipotecario Nacional, Banco G y T Continental, Inmobiliario, Banrural y Cuscatlán.

Varios hoteles de primera clase, entre estos Sarita, Texas, y La Villa, con servicio de restaurante y modernas piscinas, moteles, pensiones, hospedajes, cafeterías, comedores, almacenes en mercadería general, Agencias de aparatos eléctricos, gasolineras, imprentas, librerías, papelerías, salas de bellezas, ferreterías y barberías. Relojerías, tiendas, farmacias, zapaterías, carnicerías, restaurantes, agencias de repuestos, empresas funerales, sanatorios, clínicas

médicas y odontológicas, bufetes de abogacía, contaduría, oficinas de negocios, talleres de mecánica, de refrigeración y reparación de aparatos eléctricos, modas, sastrerías y muchos pequeños negocios ambulantes. Se encuentran también 4 mercados municipales muy bien abastecidos y de intensa actividad comercial.

Referencia Histórica

La antigua Itzcuintlan, capital de Izquitepeque, asiento del señorío Pipil fue un rico e importante territorio en la época precolonial. Su conquista y su misión solo fueron posibles cuando los españoles, preocupados por la brava resistencia de los Pipiles, decidieron incendiar sus poblaciones y cultivos, obligándolo de esta manera a su rendición a los dominios de su Majestad Don Carlos, Rey de España; allá por el año de 1,527.

Al decretarse la primera Construcción Política del Estado de Guatemala el 11 de octubre de 1,825, fue reconocida la “Población de Escuintla”, la cual fue elevada a la categoría de “Villa” el 12 de noviembre de 1,825 y más tarde, el 19 de febrero 1,887 elevada a la categoría de “Ciudad”.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN REQUIRIENTE:

PROCALIDAD UNA HISTORIA DE ÉXITO



EL INICIO:

Colombina S.A., empresa colombiana con más de 75 años de producir y exportar dulces desde Colombia, en la parte final de los 90 estaba interesada en abrir negocios con la región centroamericana.

Fue así como estableció una alianza estratégica con el Grupo Pantaleón Concepción, para fundar una empresa que produjera y comercializara los productos Colombina para la región centroamericana.

Un 11 de Julio del año 2000, Procalidad inicia operaciones oficialmente en la planta ubicada en el departamento de Escuintla, Guatemala.

Desde el inicio la producción de la planta fue comercializada en toda la región centroamericana y actualmente se cubren los siguientes mercados: México, Centroamérica, Panamá y República Dominicana.



NUESTROS PRODUCTOS

Actualmente Procalidad posee un portafolio de productos extenso que incluye bombones, dulces duros y dulces blandos, así como chicles. Adicionalmente se comercializan otros productos traídos de Colombia a Colombia tales como: Chocolates, galletas, mashmellows y conservas.

Dentro de este portafolio destaca toda la línea de bombones marca **BonBonBun** producto líder en su categoría en toda Centroamérica.

Actualmente se siguen desarrollando nuevos productos con nuevos sabores y nuevas presentaciones para satisfacer la demanda del mercado regional



COMERCIALIZACION

La comercialización del producto se hace a través de tres canales de distribución que son:

1. Distribuidores:

Que son empresas que tienen exclusividad para distribuir el producto en una región determinada.

2. Mayoristas:

Que son negocios grandes a los que acuden las tiendas, chicleros y otros vendedores ambulantes, para vender el producto al consumidor final.

3. Autoservicios.

Es el canal que se encarga de atender a las cadenas de supermercados y tiendas de conveniencia.



EL PERSONAL:

El crecimiento en las operaciones de la empresa ha llevado a reforzar todas las áreas funcionales, desde producción hasta ventas; siendo en la actualidad un equipo de 350 colaboradores que diariamente se esfuerzan por llevar a Procalidad a ser la empresa Líder en el Mercado de dulces de la República.



LA MISION

“Ser líderes absolutos del Mercado de confitería en los países donde participe, vendiendo rentablemente, logrando la preferencia de Consumidores y Clientes”.

Para lograr esta misión se basa en dos estrategias fundamentales.

1. Construir un Equipo de liderazgo Unido
2. Crear la Claridad en la Organización

El enfoque de trabajo en equipo es el que a corto y largo plazo garantizará el cumplimiento de los objetivos. **“Ir juntos es un inicio, mantenerse juntos es un avance, trabajar juntos es un logro”.**

Objetivo General:

La empresa trabaja conjuntamente bajo un objetivo, el cual está en mente de todos los que conforman la misma “Ser la empresa Líder en el mercado de dulces de la región (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, México, y República Dominicana) con alta rentabilidad”.

Objetivos Específicos:

- ❖ Transformar el azúcar para comercializarla en productos más rentables.
- ❖ Dar oportunidades de trabajo en la región (Escuintla) para así producir un mejor desarrollo en la misma.
- ❖ Buscar equilibrio en la parte gerencial y de producción en la empresa.
- ❖ Si la empresa crece el empleado crece.
- ❖ Tratar de crear una cultura de trabajo en Equipo.
- ❖ Dar motivación al empleado.

La empresa Procalidad convierte el azúcar a granel después de un largo proceso en un producto de gran aceptación en el país, lo cual aumenta el valor del azúcar, además uno de los problemas que enfrenta, por estar ubicada en esta región, es que muchas personas que vienen en busca de trabajo, no les importa durar, puesto que la gran mayoría tiene un trabajo seguro en la zafra y solo busca en donde estar por algunos meses, en los que esta vuelve (la zafra). Sin embargo la empresa está consciente que el trabajo en equipo es básico para una producción eficaz y de alta calidad, es por lo mismo, que se preocupa por incentivar de alguna manera a sus empleados.

Organización:

Eduardo Parra

GERENTE GENERAL

Es el encargado del manejo y funcionamiento de cada área que compone la empresa, en muchas ocasiones lo hace de una manera directa cuando el caso lo amerita, de lo contrario trabajan bajo una función de línea.

Mauricio Aguilera

GERENCIA DE PLANTA

Su función es la producción eficiente del producto, está dividida en:

- ❖ Producción
- ❖ Mantenimiento

Mynor Hernández

GERENCIA DE CALIDAD

Su función es la formulación y auditoria de la producción, desde el inicio hasta el final del proceso. Audita que la materia prima sea la correcta, la calidad del producto durante y después del proceso.

Jorge Bedolla

GERENCIA DE LOGISTICA

Las personas que trabajan en esta área, se mantienen bajo un estrés muy fuerte puesto que son los que dan los insumos necesarios para la producción. Sus funciones son.

- ❖ Planeación de la Producción
- ❖ Compra de Materia Prima
- ❖ Distribución

La planificación de la producción de un producto se hace con 3 meses de anticipación, porque alguna materia prima tarda de 45 a 60 días en llegar a la empresa para comenzar la producción del dulce. En algunas ocasiones suceden cambios como por ejemplo, el cambio de producción de un producto, han hecho un pedido pero no está la materia prima necesaria para la producción de cierto tipo de dulce, entonces se planea la producción de otro dulce para el que sí existe la materia prima necesaria.

La compra de Materia Prima, los materiales deben de estar en paralelo con lo que se está planeando, para cada tipo de dulce (PT) hay cada tipo de material, la compra no es nada más llamar y hacer el pedido, sino es un gran proceso que conlleva el comprar materia prima, el área de compras debe estar en coordinación con la gente de producción.

La distribución, se encargan de contratar camiones, manejan situaciones de aduana y documentación. Hacen que el producto elaborado en la empresa llegue a cada lugar que ha sido solicitado sin importar su destino, anteriormente se contaba con 450 clientes, actualmente la cifra ha subido un poco más del 100% puesto que ahora Colombina cuenta con 950 clientes. Por último cabe señalar, que el encargado de esta área debe organizar rutas para un mejor despacho del producto.

Juan Carlos Cano

GERENCIA MERCADEO

Sus funciones son.

- ❖ Determinar las exigencias y oportunidades del mercado.

- ❖ Promocionar el producto.

- ❖ Mediciones del producto en el mercado.

Las personas de mercadeo deben mantener los ojos bien puestos en los lugares estratégicos para comercializar el dulce, para así de esta forma, saber por donde moverse, estudiar si funciona o no funciona, si gusta o no gusta el producto en el mercado. También en ver cómo darle publicidad al producto y por último medir cómo va la inversión en el mercado.

Miguel Fabian Caicedo

VENTAS

En la empresa Procalidad se maneja de la siguiente forma:

- ❖ Ventas Nacionales “solo Guatemala”, el 50%.
- ❖ Ventas Internacionales “México, Panamá, República Dominicana, El Salvador, Honduras, Nicaragua”, el 50%.

Las personas de ventas se encargan de comercializar el producto, trabajar de la mano con la gente de mercadeo

Carlos Eduardo Virula Boy

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Gestionar la vinculación y desarrollo de Recursos Humanos dentro de las diferentes áreas de la empresa.

UBICACIÓN DEL EPS:

El EPS se realizó en el área administrativa, específicamente en Recursos Humanos, bajo la autoridad supervisora del Lic. Carlos Eduardo Virula, Gerente de Recursos Humanos.

RECURSOS FISICOS, EQUIPO Y MATERIALES:

- ❖ Espacio físico, una oficina, diseñada con dos ventanas con vidrio claro, una de ellas con vista al parqueo y la otra al pasillo, que da con las demás

oficinas de esta área administrativa, una puerta de salida que da hacia este mismo pasillo, y aire acondicionado.

- ❖ Una computadora, con acceso a Internet y los paquetes necesarios.
- ❖ Un escritorio, sillas para recibir a las personas, un archivo en donde se guarda la papelería de los trabajadores, una vitrina para almacenar papelería.
- ❖ Todos el equipo necesario, hojas, fólder, sobres, tape, engrapadora, sacabocados, ganchos, clips, lapiceros, lápices, fotocopidora, teléfono, fax, aire acondicionado.
- ❖ La empresa cuenta con una cafetería y un comedor.

1.3 DESCRIPCION DE LA POBLACION DE TRABAJO:

La población atendida para llevar a cabo la ejecución de proyecto fue de un número de 315 personas, entre los 17 y 52 años de edad, del área gerencial, administrativa, de producción, mantenimiento; con escolaridad a nivel primaria, básico, diversificado y universitario finalizado, así como de condiciones socioeconómicas distintas, siendo todos ellos evaluados y asesorados de manera individual y grupal, residentes algunos en el Departamento de Escuintla, municipios de Escuintla y otros en la Ciudad Capital, algunos de los que residen actualmente aquí, vienen de departamentos aledaños a Escuintla, quienes viajan a sus casas solamente el fin de semana y durante su tiempo de trabajo viven con algún amigo o algún familiar.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Después de pasar un tiempo en la empresa Procalidad, tiempo en el que se conoció cada una de sus áreas de trabajo y el personal que en ella labora, tanto en la planta ubicada en Escuintla, como en las oficinas en El Naranjo, ciudad capital, se observó que esta empresa cuenta con modernas y amplias

instalaciones, con equipo de trabajo de alta tecnología y con un personal de alrededor de 315 personas; sin embargo por ser relativamente nueva se encontró que carece de una cultura organizacional de valores, aunque en el área de contabilidad se pudo observar que se encuentran escritos los valores básicos para la empresa, nadie lo toma en cuenta, no son más que letras en la pared, pues nunca se les habían transmitido al empleado; por lo que nadie trabajaba bajo una misma línea de valores, pensando y actuando cada uno de diferente manera a la que la empresa deseaba y necesitaba; tomando actitudes como: irresponsabilidad en la asistencia a sus horarios y días de trabajo, falta de limpieza en las áreas de trabajo, falta de compromiso, malos hábitos personales, falta de respeto entre compañeros de trabajo y falta de visiones, metas, sueños; todo esto debido a la falta de una cultura de valores promovidos por la empresa. Por lo que en su mayor porcentaje este proyecto fue dedicado a la implementación de una cultura de valores que sirviera de guía en la conducta de todos y cada uno, enunciándolos y comunicándolos en cada persona que trabaja en las diferentes áreas que componen la empresa (área Gerencial, Administrativa, de Producción y Mantenimiento), de no ser así, en la empresa se formaría una cultura predominante, con valores que a la empresa no le convienen, trabajando cada uno por su lado, produciendo menos; por no trabajar bajo una misma línea como es lo esperado.

Como segunda necesidad, fomentar en el personal un espíritu de trabajo en equipo, esto está contemplado como parte importante en la misión de la empresa, pero no se llevaba a cabo, para lograr las metas y mantener el éxito, requiere talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo. Sin embargo al observar la conducta del personal se pudo determinar que todos trabajan de una manera individual, sin importarles su compañero; por lo que esta actitud perjudicaba a la empresa, esta se dedica a la producción y exportación de alimentos y el individualismo da como resultado una baja en la producción, al no trabajar todos en una misma línea se pierde tiempo en llevar a cabo la producción y por consiguiente en el despacho a los diferentes distribuidores.

La importancia de abordar esta problemática en el proyecto era la de dar a conocer a el personal cómo es el Trabajo en Equipo, complementando las

habilidades de cada individuo, comprometiéndolas en un propósito común y fijando objetivos y expectativas de desempeño.

Después de abordar temas como lo son, el de valores y el de trabajo en equipo, era básico trabajar la comunicación; ya que si existían estos problemas en la empresa por consiguiente existe el de mala comunicación. No basta solo con implementar una cultura de valores o el de aprender a trabajar en equipo, sino es vital que en la empresa existiera una buena comunicación para que de esta manera, lo aprendido fuera comunicado de una persona a otra de una forma correcta. El problema se evidenció en el personal, por ejemplo: cuando al preguntarles sobre algún cambio, muchas veces no estaban informados o decían no haberle entendido al jefe, malas actitudes, en especial del personal hacia los jefes; algunos mencionaban tener miedo de que les llamaran la atención; de no haber la comunicación la empresa corría el riesgo de que se formara una cultura basada en miedo y no en respeto, que se transmitiría de una persona a otra. Es por eso que para evitar la mala información entre los canales de comunicación fue importante abordar dicha problemática.

CAPITULO II

REFERENTE TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 Abordamiento Teórico Metodológico:

El ser humano desde que nace está inmerso en diferentes organizaciones que le permiten interactuar con sus semejantes influyendo en su formación y desarrollo como persona; además de constituir un medio a través del cual es posible alcanzar diversos objetivos que no se logran sólo mediante el esfuerzo individual.

Desde que el hombre comienza a vivir en comunidad, la regulación de la conducta ha sido necesaria para el bienestar del colectivo, para una convivencia armoniosa. Por tal motivo se han desarrollado, de un modo u otro, códigos de comportamientos que establecen ciertos valores, pautas, por las cuales deben regirse las personas.

Dentro de la cultura organizacional el estudio de los valores es un aspecto de vital importancia en el análisis del comportamiento humano, pues permite establecer las bases para comprender, en cierta medida, las actitudes, motivaciones y expectativas de los individuos.

El buen funcionamiento de una organización laboral está determinado, en gran medida, por los valores que posee, los cuales actúan como un sistema operativo y de orientación, indicando la forma adecuada de solucionar las necesidades y dándole una jerarquía a las mismas.

El E.P.S. pretendió implantar una cultura de valores organizacionales que sirvan de guía en la conducta de todos y cada uno, enunciando y comunicándolos en cada persona que trabaja en las diferentes áreas que componen la empresa.

Se escogió esta organización laboral, teniendo en cuenta que es una empresa que lleva poco tiempo de haber comenzado sus operaciones en el país y está pasando por una etapa muy positiva, ya que crece de una manera

considerable en sus áreas de trabajo, por lo mismo en el número de sus trabajadores, deseando; Propiciar un clima favorable que motive la implicación de los sujetos en la implementación de la cultura. Determinar los valores organizacionales predominantes en la sucursal que se estudia, Describir la jerarquía de los valores organizacionales y personales que conforman la cultura de la Organización.

La empresa se encuentra ubicada geográficamente, en el departamento de Escuintla, en Guatemala, comercializando sus productos en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y República Dominicana.

A través de la historia el hombre siempre ha tenido que organizarse y relacionarse de forma independiente, lo que influye en su formación y desarrollo como ser humano; continuamente se encuentra bajo la influencia de las diversas organizaciones existentes a las cuales aporta de su ser, de aquí que ellas sean consideradas como entidades personalizadas, como acertadamente las describe Schein, E. (1981) tienen un sello propio que reflejan, de una forma u otra, las características de sus integrantes.

El trabajo desde sus inicios ha sido uno de los elementos vitales en el desarrollo y socialización del hombre, pues ha requerido de éste, organización, planificación y esfuerzo. En la actualidad es casi universal hacerlo de forma coordinada, surgiendo de esta forma las organizaciones laborales.

Las personas están vinculadas a organizaciones, y estas, al igual que las personas, son infinitamente variables; por lo que si se desea trabajar con ellas o dirigir las, resulta imprescindible comprender su estructura y su dinámica de funcionamiento, ya que combinan tecnología y personas; de allí su complejidad.

Es también característico en ellas que sus actividades estén regidas (al igual que las personas) por leyes sociales y psicológicas. Por tanto, que tengan necesidades psicológicas, desempeñen papeles sociales y guarden una posición particular, va a dar lugar a que sean consideradas como sistemas sociales, con un ambiente cambiante y dinámico.

El concepto organización ha sido trabajado por varios autores. De todas ellas se comparte la que ofrece Schein, E. (1981), ya que resulta ser la de mayor

operatividad. Este autor plantea que la organización debe considerarse como un sistema abierto, en constante interacción con el ambiente, recibiendo, materia prima, (personas y energía) e influyendo y transformándola o convirtiéndola en productos o servicios que se envían al medio.

Al igual que el resto de la vida social que está enmarcada en patrones y paradigmas culturales que permiten el desarrollo de los individuos, las organizaciones cuentan con su cultura que facilita la integración y el crecimiento de las personas que la conforman, es esa cultura la que establece la diferencia entre las organizaciones de un estado o país y a su vez va a demostrar el grado de solidez dentro de una sociedad.

Cultura:

La cultura es el conjunto de entendimientos importantes que los miembros de una comunidad tienen en común. La cultura organizacional es un sistema de valores y creencias compartidos; la gente, la estructura organizacional, los procesos de toma de decisiones y los sistemas de control interactúan para producir normas de comportamiento. Una fuerte cultura puede contribuir substancialmente al éxito a largo plazo de las organizaciones al guiar el comportamiento y dar significado a las actividades. Las culturas fuertes atraen, recompensan y mantienen el apego de la gente que desempeña roles esenciales y cumple con metas relevantes. Una de las responsabilidades más importantes de la administración es dar forma a los valores y normas culturales.

La cultura puede ser un bien o una obligación. Puede ser una ventaja debido a que las creencias compartidas facilitan y ahorran las comunicaciones, y facilitan la toma de decisiones. Los valores compartidos facilitan también la motivación, la cooperación y el compromiso. Esto conduce a la eficiencia de la organización. Sin embargo, una cultura fuerte que no es apropiada para un medio organizacional y una estrategia básica puede ser ineficiente. Es importante tener congruencia entre la cultura, la estrategia y el estilo administrativo.

La cultura y la personalidad afectan el estilo y la filosofía administrativa. La filosofía administrativa de una persona es un sistema de valores, creencias y actitudes que guían su comportamiento. El estilo se refiere a la forma en que se hace algo; es una manera de pensar y actuar. El estilo administrativo es una

manera particular en que un administrador se comporta, con las limitaciones que le impone la cultura organizacional y guiado por su filosofía personal.

Las creencias básicas sobre la gente afectan nuestro enfoque para diseñar las organizaciones y administrarlas. Las suposiciones sobre la gente tienden a convertirse en profecías que se cumplen. Las organizaciones que son administradas en forma positiva tienden a ser más satisfactorias para los participantes y también pueden ser más efectivas y eficientes.

CULTURA ORGANIZACIONAL:

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

Las organizaciones de éxito al parecer tienen fuertes culturas que atraen, retienen y recompensan a la gente por desempeñar roles y cumplir metas. Uno de los roles más importantes de la alta dirección es dar forma a la cultura que, con personalidad, tendrá un efecto importante en la filosofía y el estilo administrativo. La filosofía de una persona ofrece lineamientos para la conducta. El estilo se refiere a la forma en que se hace algo. El estilo administrativo es la manera distinta en la que se comporta un administrador.

La cultura es el pegamento social o normativo que mantiene unida a una Organización. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado.

La cultura organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento. Cumple con varias funciones importantes al:

- Transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización
- Facilitar el compromiso con algo mayor que el yo mismo
- Reforzar la estabilidad del sistema social
- Ofrecer premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones

La cultura cumple funciones importantes en la organización. Los artefactos culturales, incluyendo el diseño y el estilo de administración, transmiten valores y

filosofías, socializando a los miembros, motivan al personal y facilitan la cohesión del grupo y el compromiso con metas relevantes.

Cómo la cultura afecta al comportamiento.

" La cultura organizacional es un sistema de valores compartidos (lo que es importante) y creencias (cómo funcionan las cosas) que interactúan con la gente, las estructuras de organización y los sistemas de control de una compañía para producir normas de comportamiento (cómo se hacen las cosas aquí) ".

Las definiciones sugieren lo que todos sabemos por nuestras experiencias personales; las organizaciones tienen culturas diferentes - objetivos y valores, estilos de administración y normas - para realizar sus actividades.

Una Cultura Organizacional de Éxito

Los siguientes ocho puntos se consideran como claves para el desarrollo de una cultura organizacional:

1. Una orientación hacia la acción, a fin de que se cumpla. Aun cuando las compañías podrían ser analíticas en su enfoque ante la toma de decisiones, no están paralizadas por este hecho (como muchas otras parecen estarlo)
2. Orientación al cliente, donde todos los recursos y el personal de la compañía dirigen sus actividades cotidianas a la satisfacción de las necesidades del cliente.
3. Autonomía y decisión, a fin de fomentar el surgimiento de líderes e innovadores para la organización.
4. Productividad a través de la gente, lo que considera a la gente como el activo más importante de la empresa, y consideran como inversión el dinero destinado hacia ellos, como fuente fundamental de mejoramiento.
5. Compromiso con los valores, desde los niveles superiores de la compañía. La alta dirección se mantiene en estrecho contacto, visitando y dialogando con "el frente de batalla"
6. Cercanía al negocio, conocimiento del negocio, sus fortalezas y debilidades, sus amenazas y oportunidades.

7. Organización simple con solo el personal necesario, donde cada quien sabe la parte de valor que agrega a los productos y servicios, y participa en su administración.
8. Rigidez y flexibilidad, aceptación de ambos de acuerdo a la dinámica del cambio y sus circunstancias.

VALOR

Este concepto abarca contenidos y significados diferentes y ha sido abordado desde diversas perspectivas y teorías. En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad (Vásquez, 1999, p. 3). Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

"Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adheridos a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades."

VALORES:

Aún cuando el tema de los valores es considerado relativamente reciente en filosofía, los valores están presentes desde los inicios de la humanidad. Para el ser humano siempre han existido cosas valiosas: el bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la virtud. Sin embargo, el criterio para darles valor ha variado a través de los tiempos. Se puede valorar de acuerdo con criterios estéticos, esquemas sociales, costumbres, principios éticos o, en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer, el prestigio.

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia. Surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Por ejemplo, la virtud y la felicidad son valores; pero no podríamos enseñar a las personas del mundo actual a ser virtuosas según la concepción que tuvieron los griegos de la antigüedad. Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores uno de los factores que influye para diferenciar los valores tradicionales, aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos, y los valores modernos, los que comparten las personas de la sociedad actual.

¿Desde cuáles perspectivas se aprecian los valores?

La visión subjetivista considera que los valores no son reales, no valen en sí mismos, sino que son las personas quienes les otorgan un determinado valor, dependiendo del agrado o desagrado que producen. Desde esta perspectiva, los valores son subjetivos, dependen de la impresión personal del ser humano. La escuela neokantiana afirma que el valor es, ante todo, una idea. Se diferencia lo que es valioso de lo que no lo es dependiendo de las ideas o conceptos generales que comparten las personas. Algunos autores indican que "los valores no son el producto de la razón"; no tienen su origen y su fundamento en lo que nos muestran los sentidos; por lo tanto, no son concretos, no se encuentran en el mundo sensible y objetivo. Es en el pensamiento y en la mente donde los valores se aprehenden, cobran forma y significado. La escuela fenomenológica, desde una perspectiva idealista, considera que los valores son ideales y objetivos; valen independientemente de las cosas y de las estimaciones de las personas. Así, aunque todos seamos injustos, la justicia sigue teniendo valor.

En cambio, los realistas afirman que los valores son reales; valores y bienes son una misma cosa. Todos los seres tienen su propio valor. En síntesis, las diversas posturas conducen a inferir dos teorías básicas acerca de los valores dependiendo de la postura del objetivismo o del subjetivismo axiológico.

CARACTERISTICAS DE LOS VALORES:

¿Qué hace que algo sea valioso? La humanidad ha adoptado criterios a partir de los cuales se establece la categoría o la jerarquía de los valores. Algunos de esos criterios son:

- (a) **Durabilidad:** los valores se reflejan en el curso de la vida. Hay valores que son más permanentes en el tiempo que otros. Por ejemplo, el valor del placer es más fugaz que el de la verdad.
- (b) **Integridad:** cada valor es una abstracción íntegra en sí mismo, no es divisible.
- (c) **Flexibilidad:** los valores cambian con las necesidades y experiencias de las personas.
- (d) **Satisfacción:** los valores generan satisfacción en las personas que los practican
- (e) **Polaridad:** todo valor se presenta en sentido positivo y negativo; todo valor conlleva un contravalor.
- (f) **Jerarquía:** hay valores que son considerados superiores (dignidad, libertad) y otros como inferiores (los relacionados con las necesidades básicas o vitales). Las jerarquías de valores no son rígidas ni predeterminadas; se van construyendo progresivamente a lo largo de la vida de cada persona.
- (g) **Trascendencia:** los valores trascienden el plano concreto; dan sentido y significado a la vida humana y a la sociedad.
- (h) **Dinamismo:** los valores se transforman con las épocas.
- (i) **Aplicabilidad:** los valores se aplican en las diversas situaciones de la vida; entrañan acciones prácticas que reflejan los principios valorativos de la persona.
- (j) **Complejidad:** los valores obedecen a causas diversas, requieren complicados juicios y decisiones.

COMO VALORA EL SER HUMANO

¿Cómo expresa sus valoraciones? El proceso de valoración del ser humano incluye una compleja serie de condiciones intelectuales y afectivas que suponen: la toma de decisiones, la estimación y la actuación. Las personas valoran al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales. Las valoraciones se expresan mediante creencias,

intereses, sentimientos, convicciones, actitudes, juicios de valor y acciones. Desde el punto de vista ético, la importancia del proceso de valoración deriva de su fuerza orientadora en aras de una moral autónoma del ser humano.

CÓMO SE CLASIFICAN LOS VALORES:

No existe una ordenación deseable o clasificación única de los valores; las jerarquías valorativas son cambiantes, fluctúan de acuerdo a las variaciones del contexto. Múltiples han sido las tablas de valores propuestas. Lo importante a resaltar es que la mayoría de las clasificaciones propuestas incluye la categoría de valores éticos y valores morales. La jerarquía de valores según Scheler (1941) incluye:

- (a) valores de lo agradable y lo desagradable,
- (b) valores vitales,
- (c) valores espirituales: lo bello y lo feo, lo justo y lo injusto, valores del conocimiento puro de la verdad, y
- (d) valores religiosos: lo santo y lo profano. La clasificación más común discrimina valores lógicos, éticos y estéticos.

También han sido agrupados en: objetivos y subjetivos (Frondizi, 1972); o en valores inferiores (económicos y afectivos), intermedios (intelectuales y estéticos) y superiores (morales y espirituales). Rokeach (1973) formuló valores instrumentales o relacionados con modos de conducta (valores morales) y valores terminales o referidos a estados deseables de existencia (paz, libertad, felicidad, bien común).

La clasificación detallada que ofrece Marín Ibáñez (1976) diferencia seis grupos:

- (a) Valores técnicos, económicos y utilitarios;
- (b) Valores vitales (educación física, educación para la salud);
- (c) Valores estéticos (literarios, musicales, pictóricos);
- (d) Valores intelectuales (humanísticos, científicos, técnicos);
- (e) Valores morales (individuales y sociales)
- (f) Valores trascendentales (cosmovisión, filosofía, religión).

"Tiene razón el liberalismo cuando dice que la sociedad es para el hombre y no el hombre para la sociedad, pero diciendo la mitad de la verdad escamotea la otra mitad: que el hombre que se refugia en su "interés privado" y se pone como horizonte el "bien particular" desentendiéndose del Bien Común está violando su dignidad de hombre y da la espalda a la tarea ética que le correspondería en cuanto hombre digno."

TIPOS DE VALORES

Responsabilidad:

La responsabilidad (o la irresponsabilidad) es fácil de detectar en la vida diaria, especialmente en su faceta negativa: se puede observar en el plomero que no hizo correctamente su trabajo, en el carpintero que no llegó a pintar las puertas en el día que se había comprometido, en el joven que tiene bajas calificaciones, en el arquitecto que no ha cumplido con el plan de construcción para un nuevo proyecto, y en casos más graves en un funcionario público que no ha hecho lo que prometió o que utiliza los recursos públicos para sus propios intereses.

Sin embargo plantearse qué es la responsabilidad no es algo tan sencillo. Un elemento indispensable dentro de la responsabilidad es el cumplir un deber. La responsabilidad es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido.

La responsabilidad tiene un efecto directo en otro concepto fundamental: la confianza. Se confía en aquellas personas que son responsables. Ponemos nuestra fe y lealtad en aquellos que de manera estable cumplen lo que han prometido.

La responsabilidad es un signo de madurez, pues el cumplir una obligación de cualquier tipo no es generalmente algo agradable, pues implica esfuerzo. En el caso del plomero, tiene que tomarse la molestia de hacer bien su trabajo. El carpintero tiene que dejar de hacer aquella ocupación o gusto para ir a la casa de alguien a terminar un encargo laboral. La responsabilidad puede parecer una carga, y el no cumplir con lo prometido origina consecuencias.

¿Por qué es un valor la responsabilidad? Porque gracias a ella, podemos convivir pacíficamente en sociedad, ya sea en el plano familiar, amistoso, profesional o personal.

Cuando alguien cae en la irresponsabilidad, fácilmente se puede dejar de confiar en la persona. En el plano personal, aquel marido que durante una convención decide pasarse un rato con una mujer que recién conoció y la esposa se entera, la confianza quedará deshecha, porque el esposo no tuvo la capacidad de cumplir su promesa de fidelidad. Y es que es fácil caer en la tentación del capricho y del bienestar inmediato. El esposo puede preferir el gozo inmediato de una conquista, y olvidarse de que a largo plazo, su matrimonio es más importante.

El origen de la irresponsabilidad se da en la falta de prioridades correctamente ordenadas. Por ejemplo, el carpintero no fue a pintar la puerta porque llegó su “compadre” y decidieron tomarse unas cervezas en lugar de ir a cumplir el compromiso de pintar una puerta. El carpintero tiene mal ordenadas sus prioridades, pues tomarse una cerveza es algo sin importancia que bien puede esperar, pero este hombre (y tal vez su familia), depende de su trabajo.

La responsabilidad debe ser algo estable. Todos podemos tolerar la irresponsabilidad de alguien ocasionalmente. Todos podemos caer fácilmente alguna vez en la irresponsabilidad. Empero, no todos toleraremos la irresponsabilidad de alguien durante mucho tiempo. La confianza en una persona en cualquier tipo de relación (laboral, familiar o amistosa) es fundamental, pues es una correspondencia de deberes. Es decir, yo cumplo porque la otra persona cumple.

El costo de la irresponsabilidad es muy alto. Para el carpintero significa perder el trabajo, para el marido que quiso pasarse un buen rato puede ser la separación definitiva de su esposa, para el gobernante que usó mal los recursos públicos puede ser la cárcel.

La responsabilidad es un valor, porque gracias a ella se puede convivir en sociedad de una manera pacífica y equitativa. La responsabilidad en su nivel más

elemental es cumplir con lo que se ha comprometido, o la ley hará que se cumpla. Pero hay una responsabilidad mucho más sutil (y difícil de vivir), que es la del plano moral.

Si se presta a un amigo un libro y no lo devuelve, o si una persona deja plantada a otra persona, entonces se pierde la fe y la confianza en ella. La pérdida de la confianza termina con las relaciones de cualquier tipo: el chico que a pesar de sus múltiples promesas sigue obteniendo malas notas en la escuela, el marido que ha prometido no volver a emborracharse, el novio que sigue coqueteando con otras chicas o el amigo que suele dejarnos plantados. Todas estas conductas terminarán, tarde o temprano y dependiendo de nuestra propia tolerancia hacia la irresponsabilidad, con la relación.

Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Ser responsable también es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

Los valores son los cimientos de nuestra convivencia social y personal. La responsabilidad es un valor, porque de ella depende la estabilidad de nuestras relaciones. La responsabilidad vale, porque es difícil de alcanzar.

¿Qué podemos hacer para mejorar la responsabilidad?

El primer paso es percatarse de que todo cuanto se haga, todo compromiso, tiene una consecuencia que depende de uno mismo.

El segundo paso es lograr de manera estable, habitual, que nuestros actos correspondan a nuestras promesas. Si se promete “hacer lo correcto” y se hace, entonces no hay responsabilidad.

El tercer paso es educar a quienes están a nuestro alrededor para que sean responsables. La actitud más sencilla es dejar pasar las cosas: olvidarse del carpintero y conseguir otro, hacer yo mismo el trabajo de plomería, despedir al

empleado, romper la relación afectiva. Pero este camino fácil tiene su propio nivel de responsabilidad, porque entonces nosotros mismos estamos siendo irresponsables al tomar el camino más ligero. ¿Qué bien le ha hecho al carpintero al despedirlo? ¿Realmente romper con la relación era la mejor solución? Incluso podría parecer que es “lo justo” y que se está haciendo “lo correcto”. Sin embargo, hacer eso es caer en la irresponsabilidad de no cumplir nuestro deber y ser iguales al carpintero, al gobernante que hizo mal las cosas o al marido infiel. ¿Y cuál es ese deber? La responsabilidad de corregir.

El camino más difícil, pero que a la larga es el mejor, es el educar al irresponsable. ¿No vino el carpintero? Entonces, a ir por él y hacer lo que sea necesario para asegurarse de que cumplirá el trabajo. ¿Y el plomero? Hacer que repare sin costo el desperfecto que no arregló desde la primera vez. ¿Y con la pareja infiel? Hacerle ver la importancia de lo que ha hecho, y todo lo que depende de la relación. ¿Y con el gobernante que no hizo lo que debía? Utilizar los medios de protesta que confiera la ley para que esa persona responda por sus actos.

Vivir la responsabilidad no es algo cómodo, como tampoco lo es el corregir a un irresponsable. Sin embargo, nuestro deber es asegurarnos de que todos podemos convivir armónicamente y hacer lo que esté a nuestro alcance para lograrlo.

¿Qué no es fácil? Si todos hicieran un pequeño esfuerzo en vivir y corregir la responsabilidad, nuestra sociedad, nuestros países y nuestro mundo serían diferentes.

Sí, es difícil, pero vale la pena.

Respeto:

Vivir en sociedad nos hace reflexionar sobre el valor del respeto, pero con éste viene la diferencia de ideas y la tolerancia. En pocas palabras ¿Qué hay que saber sobre el Respeto, la Pluralidad y la Tolerancia?

Respeto, Pluralismo y Tolerancia

Hablar de respeto es hablar de los demás. Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, y dónde comienzan las posibilidades de los demás. El respeto es la base de toda convivencia en sociedad. Las leyes y reglamentos establecen las reglas básicas de lo que debemos respetar.

Sin embargo, el respeto no es solo hacia las leyes o la actuación de las personas. También tiene que ver con la autoridad como sucede con los hijos y sus padres o los alumnos con sus maestros. El respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas.

El respeto también tiene que ver con las creencias religiosas. Ya sea porque en nuestro hogar tuvimos una determinada formación, o porque a lo largo de la vida nos hemos ido formando una convicción, todos tenemos una posición respecto de la religión y de la espiritualidad. Es tan íntima la convicción religiosa, que es una de las fuentes de problemas más comunes en la historia de la humanidad.

Aquí viene, entonces, también el concepto de Pluralidad, es decir, de las diferencias de ideas y posturas respecto de algún tema, o de la vida misma. La pluralidad enriquece en la medida en la que hay más elementos para formar una cultura. La pluralidad cultural permite adoptar costumbres y tradiciones de otros pueblos, y hacerlos nuestros. Sin embargo cuando la pluralidad entra en el terreno de las convicciones políticas, sociales y religiosas las cosas se ponen difíciles.

Así es como llegamos al concepto de intolerancia, es decir el no tolerar. Fácilmente, ante alguien que no piensa, no actúa, no vive o no cree como nosotros podemos adoptar una actitud agresiva. Esta actitud, cuando es tomada en contra de nuestras ideas se percibe como un atropello a uno de nuestros valores fundamentales: la libertad. La intolerancia puede ser tan opresiva, que haga prácticamente imposible la convivencia humana. ¿Y nuestra propia

tolerancia? convencer a alguien que no es católico de que no está en la verdad, ¿No es acaso eso ser "intolerante"?

Los artículos que se presentan en este segmento de valores, hace reflexionar en qué es el respeto, cómo se enseña y por qué es importante enseñarlo a los hijos, el por qué de la intolerancia y de particular interés es la sección "Iglesia y Valores", que habla de nuestra propia tolerancia respecto de otras religiones y creencias y de la importancia de la pluralidad y el respeto.

Lealtad:

Conoce este valor sin el cual nos quedamos solos y que debemos vivir nosotros antes que nadie.

Probablemente nadie entienda mejor la lealtad que aquel a quien le han traicionado alguna vez.

Todos esperamos la lealtad de los demás. A nadie le gusta ser traicionado, o saber que un amigo habló mal de nosotros. Por supuesto que nos parece terrible cuando, tras muchos años de trabajar en un empresa, somos despedidos sin pensar en todos los años que le invertimos. Detectar la lealtad (o deslealtad) en los demás es fácil, pero ¿Cómo estoy viviendo yo la lealtad? ¿Realmente sé qué es? ¿Qué esperan los demás de mí?

La lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene al haber obtenido algo provechoso. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Por eso el concepto de la lealtad se da en temas como la Patria, el trabajo, la familia o la amistad. Cuando algo o alguien nos ha dado algo bueno, le debemos mucho más que agradecimiento.

La lealtad es un valor, pues quien es traidor se queda solo. Debemos ser leales con aquello que nos ha ayudado: un amigo que nos defendió, un país que nos acoge como patria, una empresa que nos da trabajo. La lealtad es defender a quien nos ha ayudado, "sacar la cara".

Cuando se es leal, se logra llevar la amistad y cualquier otra relación a su etapa más profunda. Todos podemos tener un amigo superficial, o trabajar en un

sitio simplemente porque existe una paga. Sin embargo la lealtad implica un compromiso que va más hondo: es el estar con un amigo en las buenas y en las malas, es el trabajar no solo porque pagan, sino porque existe un compromiso más profundo con la empresa en donde trabajamos, y con la sociedad misma.

La lealtad es una llave que permite tener auténtico éxito cuando nos relacionamos. La lealtad es un valor que no es fácil de encontrar. Es, por supuesto, más común aquella persona que al saber que puede obtener algo de la otra persona se le acerque a esta y cuando esta persona deja de serle útil la abandona sin más. Es frecuente saber que alguien frecuenta un grupo contrario porque le da más beneficios. Y lo que acaba ocurriendo es que nadie confía en ese tipo de personas.

Actitudes desleales:

- Las críticas que se hacen de las personas, haciendo hincapié en sus defectos, lo limitado de sus cualidades o lo mal que hacen su trabajo.
- Hablar mal de nuestros jefes, maestros o de las instituciones que representan.
- Divulgar las confidencias que se nos han hecho.
- Quejarnos del modo de ser de alguien y no ayudarlo para que se supere.
- Dejar una amistad por razones injustificadas y de poca trascendencia, como el modo de hablar, vestir o conducirse en público.
- El poco esfuerzo que se pone al hacer un trabajo o terminarlo.
- Cobrar más del precio pactado

La Lealtad se relaciona estrechamente con otros Valores como la Amistad, el Respeto, la Responsabilidad y la Honestidad entre otras. No basta contradecir las actitudes desleales para ser Leal, es necesario detenernos a considerar algunos puntos:

- En toda relación se adquiere un deber respecto a las personas. Como la confianza y el respeto que debe haber entre padres e hijos, la empresa con los empleados, entre los amigos, los alumnos hacia su escuela...
- Es necesario reconocer los valores que representan las instituciones o aquellos

que promueven las personas con sus ideas y actitudes. Nunca será buena idea que una persona que se preocupa por vivir los valores, trabaje en un lugar donde se hacen fraudes o impera la corrupción.

- Se deben buscar y conocer los valores permanentes para cualquier situación, de otra forma se es "leal" mientras se comparten las mismas ideas. La persona que convive en un ambiente de diversión malsana y excesos, pronto se alejará y comenzará a hablar mal de aquellos que dejaron de participar de sus actividades.

- La Lealtad no es consecuencia de un sentimiento afectivo, es el resultado de una deliberación mental para elegir lo que es correcto. El mentir para encubrir las faltas de un amigo (en la casa, el trabajo o la escuela) no significa ser leal, sino cómplices.

- Si se coloca como valor fundamental el alcance de objetivos, se pierde el sentido de cooperación. La persona que participa de una actividad sólo por el éxito que se tiene, fácilmente abandona la empresa porque las cosas no salen bien o simplemente deja de obtener los beneficios a que estaba acostumbrado.

- Lo importante es vivir los valores por lo que representan, no por las personas que en algún momento dictan una norma. Todo trabajo se debe hacer bien, no por "quedar bien" con el jefe.

Con todo lo anterior se puede observar que aún sin darse cuenta, las relaciones que se han sabido mantener se deben en gran medida a la vivencia del valor de la Lealtad. No basta conocer los valores, es necesario darlos a conocer y reforzarlos para lograr un cambio de actitud, al hacerlo, logramos madurar la amistad y fortalecer el afecto.

Honestidad

La honestidad es una de las cualidades que a cualquiera le gustaría encontrar en las personas o mejor aún, que gustaría poseerla.

La Honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido.

Pueden ser actitudes deshonestas la hipocresía, aparentando una personalidad que no se tiene para ganarse la estimación de los demás; el mentir continuamente; el simular trabajar o estudiar para no recibir una llamada de atención de los padres o del jefe inmediato; el no guardar en confidencia algún asunto del que hemos hecho la promesa de no revelarlo; no cumpliendo con la palabra dada, los compromisos hechos y la infidelidad.

Faltar a la honestidad lleva a romper los lazos de amistad establecidos, en el trabajo, la familia y en el ambiente social, de esta manera la convivencia se hace prácticamente imposible, pues ésta no se da, si las personas son incapaces de confiar unos en otros.

Para ser Honesto hace falta ser sinceros en todo lo que se dice; fiel a las promesas hechas en el matrimonio, en la empresa o negocio y con las personas que participan de la misma labor; actuando justamente en el comercio y en las opiniones respecto a los demás. Todos esperan de un comportamiento serio, correcto, justo, desinteresado, con espíritu de servicio, pues saben que siempre se da un poco más de lo esperado.

Ser Honestos, es empezar por enfrentar con valor los defectos que se poseen y buscando la manera más eficaz de superarlos, con acciones que lleven a mejorar todo aquello que afecta a uno mismo y como consecuencia a los semejantes, rectificando cada vez las equivocaciones y cumpliendo con las labores grandes y pequeñas sin hacer distinción.

Las relaciones en un ambiente de confianza conducen a la mejora personal y ajena, pues si en todo momento se obra con rectitud, se aprende a vivir como hombre de bien.

TRABAJO EN EQUIPO:

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto.

El equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente.

Cada miembro está especializado en un área determinada que afecta al proyecto.

Cada miembro del equipo es responsable de un cometido y sólo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante.

El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales.

Un grupo de personas trabajando juntas en la misma materia, pero sin ninguna coordinación entre ellos, en la que cada uno realiza su trabajo de forma individual y sin que le afecte el trabajo del resto de compañeros, no forma un equipo.

Por ejemplo, un grupo de dependientes de un gran almacén, cada uno responsable de su sector, no forman un equipo de trabajo.

Un equipo médico en una sala de operaciones (cirujano, anestesista, especialista cardiovascular, enfermeras, etc.) sí forman un equipo de trabajo. Cada miembro de este equipo va a realizar un cometido específico; el de todos ellos es fundamental para que la operación resulte exitosa y para ello sus actuaciones han de estar coordinadas.

El trabajo en equipo se basa en las "5 c":

Complementariedad: cada miembro domina una parcela determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.

Coordinación: el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.

Comunicación: el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales.

El equipo funciona como una maquinaria con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa.

Confianza: cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de si mismo, no buscando destacar entre sus compañeros sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que éste es el único modo de que el equipo pueda lograr su objetivo.

Por ejemplo, en una operación de transplante todos los especialistas que intervienen lo hacen buscando el éxito de la operación. El cirujano no busca su lucimiento personal sino el buen hacer del equipo. Además, si la operación fracasa poco va a valer que su actuación particular haya sido exitosa.

Compromiso: cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

La organización (empresa, universidad, hospital, etc.) asigna a un equipo la realización de un proyecto determinado: El equipo recibe un cometido determinado, pero suele disponer de autonomía para planificarse, para estructurar el trabajo.

El equipo responde de los resultados obtenidos pero goza de libertad para organizarse como considere más conveniente. Dentro de ciertos márgenes el equipo tomará sus propias decisiones sin tener que estar permanentemente solicitando autorización a los estamentos superiores.

CREATIVIDAD - INNOVACION:

Actualmente, en todos los ámbitos, se intenta fomentar la creatividad, que el diccionario define como “la capacidad de hacer surgir algo de la nada”. A partir de esta primera y elemental definición, la palabra se abre a un abanico de interpretaciones. Suele entenderse, ante todo, por creatividad la actividad de un artista que da a luz obras sobresalientes.

En primer lugar, la persona creativa ¿hace siempre surgir algo de la nada? Si entendemos que no hay una materia previa que sustente a la experiencia creativa, o que ésta no existía antes de que se la hiciera brotar, ciertamente surge de la nada. Pero una experiencia creativa no puede darse a solas; es fruto de una experiencia reversible; implica la apertura del sujeto creador a realidades de su entorno; no a meros objetos, sino a realidades que tienen rango de ámbitos. De ahí que la creatividad presente diversos grados, desde la actividad artística de los grandes genios universales hasta la de la persona más humilde y sencilla, que sabe distinguir los objetos de los ámbitos y crea relaciones de encuentro.

Se es creativo cuando se asume activamente alguna posibilidad que brinda la realidad y colabora a que surja algo nuevo dotado de valor. Asumir “activamente” quiere decir ofrecer, al mismo tiempo, nuestras propias posibilidades. Esas posibilidades recibidas permiten a potencialidades desarrollar capacidades propias. Y, como fruto de ese encuentro, se alumbra algo nuevo que encierra cierto valor. A solas, nuestras potencias tienen un radio de acción muy limitado, si es que tienen alguno. Una persona puede estar dotada de una gran capacidad para la interpretación musical; sus potencias le permitirían llegar a ser un virtuoso del piano, pero, si no tiene posibilidad de acercarse a tal instrumento, sus potencias no podrán desarrollarse.

Valores Organizacionales:

El funcionamiento en la organización está determinado en alguna medida por los valores que posee; los mismos funcionarán como un sistema operativo y de orientación, indicando la forma adecuada de solucionar las necesidades y dándole la prioridad a cada una.

Muchos se preguntan qué son los valores y al hablar de ellos creen que se está reclamando la existencia de un mundo de ideas platónicas. Los valores no existen como realidades diferentes del hombre, sino que ellos son la valoración que el hombre hace de las cosas; no es posible que existan los valores independientemente de las cosas.

Los valores se caracterizan por ser tanto subjetivos como objetivos, puesto que el hombre hace una valoración de las cosas y éstas a su vez, le ofrecen a él

un fundamento para ser valoradas y estimadas. Tienen atributos en cuanto a contenido e intensidad, los cuales se refieren a la importancia y jerarquía que se le otorga al elemento de juicio.

Cada organización crea y desarrolla un sistema de valores que la identifica y diferencia a partir de la dinámica que se establece entre los valores personales y los de la entidad.

Los valores organizacionales no se forman de una vez y para siempre, son factibles de atenuarse con el tiempo o de no responder ante un contexto distinto. Deben ser recreados, fortalecidos o modificados, según los casos, en la convivencia cotidiana.

Los valores son los cimientos de cualquier cultura organizacional, ellos proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario, inspirando la razón de ser de cada Institución. Están explícitos en la voluntad de los fundadores de las empresas, en las actas de constitución y en la formalización de la misión y visión de las organizaciones.

Es elemental comunicar a los miembros de la organización cuál es exactamente el sistema de valores de la empresa. De ahí la importancia que los valores sean claros, compartidos y aceptados por los miembros de la organización, para que exista un criterio unificado que compacte y fortalezca los intereses de todos ellos, pues esto favorecerá la cultura de la entidad.

La internalización de los valores organizacionales implica que el individuo se identifique con la misma, y es compromiso de la gerencia mantener informado al colectivo de lo que se propone como beneficioso, correcto o deseable.

El aporte de diferentes investigadores permite definir los valores como las creencias y principios morales que conforman la cultura organizacional y aportan significado a las normas de conducta de una organización.

La concordancia y compatibilidad de los valores personales con los valores organizacionales, conlleva a una alta satisfacción personal con el trabajo, y los objetivos, tanto los de la organización como los de sus miembros, tienen mayor significación e importancia.

Los valores organizacionales determinan si la organización tendrá éxito; cuando los miembros de la misma comparten una serie de valores unidos en un

sentido común de propósito o misión, pueden tener resultados extraordinarios para su entidad.

A partir de la dinámica que se establece entre los valores personales y los de la organización se aprecia la existencia de valores compartidos y distanciados.

Cuando no existe una estrecha relación entre los valores personales y los organizacionales, estos últimos se convierten en ideales o valores distanciados como los denominan algunos autores. Mientras mayor sea la diferencia entre esos valores, más se ve afectada la cultura de la organización, se debilita; y por tanto las personas no llegan a sentirse parte de la misma.

Se entiende por valor compartido aquel que la organización propicia, promueve y los trabajadores asumen con elevada importancia. Son intereses, metas importantes compartidas por la mayoría de las personas de un grupo que suelen dar forma a la conducta del grupo y que con frecuencia persisten con el tiempo, incluso a pesar de que cambien los miembros. Pueden significar fortalezas para la organización si la dirección sabe emplearlos para desarrollar y ampliar ciertos comportamientos.

Es de gran importancia poseer una escala de valores y que ella sea elaborada por todos los miembros de una organización laboral; es decir, organizarlos jerárquicamente, pues esto será lo que determine los pensamientos y comportamientos de todos los trabajadores.

En el estudio de los valores organizacionales se aceptan las líneas de investigación de enfoque cualitativo, puesto que la metodología cualitativa posibilita la exploración, descubrimiento y comprensión desde la perspectiva propia de sus miembros, dando lugar a la construcción del conocimiento diferenciado a través de los sentidos subjetivos, sobre los que se configura la subjetividad en cada una de sus formas concretas, ya sea social o individual.

2.2 OBJETIVOS

Objetivo General:

Ofrecer el servicio de atención y capacitación primaria a cada empleado de las distintas áreas de trabajo de la empresa Procalidad S.A.; tomando prioritariamente la enunciación y comunicación de los valores esenciales que la empresa desea que cada uno posea, para obtener como resultado la implementación de la cultura organizacional de valores.

Objetivos Específicos:

Subprograma de Servicio:

- Llevar el control de datos personales de todas las personas que trabajan en las distintas áreas de la empresa, y los valores que cada uno de manera personal posea.
- Proporcionar al personal que evidencia antivalores las herramientas y técnicas necesarias para desarrollar en ellos valores humanos deseables.
- Fomentar con talleres, el trabajo en equipo, entre los empleados de la empresa.
- Desarrollar de manera práctica la comunicación entre el personal de la empresa, en especial entre jefe y subalterno.
- Reclutar y Seleccionar personal eficiente para laborar en la empresa, en especial del área de producción y mantenimiento.

Subprograma de Docencia:

- Desarrollar talleres sobre la comunicación de valores básicos para la empresa, en cada empleado.

- Realizar Charlas para los empleados de la empresa en grupos heterogéneos sobre los valores organizacionales que la empresa necesita en cada uno de ellos; y los valores que cada uno posee, es decir cómo relacionar los valores personales con los valores organizacionales e implementar así la Cultura Organizacional de Valores.

Subprograma de Investigación:

- Determinar cómo la implementación de una cultura organizacional de valores en la empresa influye en el mejoramiento laboral de cada empleado.

2.2.3 METODOLOGIA DE ABORDAMIENTO

Subprograma de Servicio:

La EPS presentó el plan de trabajo a las autoridades de la empresa Procalidad S.A. informando sobre las actividades y programas a desarrollar durante los ocho meses de trabajo en dicha empresa.

Se informó a las personas de las distintas áreas de trabajo de la empresa sobre el servicio que como psicólogo industrial prestaría; como lo son: la selección y reclutamiento de personal, capacitaciones, información sobre todos y cada uno de los empleados, solución de problemas con asistencias al trabajo, suspensiones, indemnizaciones, todo referente al ramo.

Dentro de este subprograma se llevó a cabo el control de desarrollo de los empleados en cuanto a la implementación de los valores organizacionales y la integración de estos con los valores personales, evaluando mensualmente el progreso en la integración de estos y por consiguiente la conducta que tiene cada empleado en el momento de estar trabajando.

Se llevaron a cabo talleres sobre técnicas y herramientas para la clarificación de los valores personales para aquellas que dijeron carecer de ellos,

se trabajó sobre la cultura organizacional de valores, que la empresa deseaba sean implementados en cada empleado y se integraran los valores personales y los valores organizacionales.

Se elaboró material para utilizar en los talleres de valores, que se llevaron a cabo en grupos de 20 personas con una duración de 2 Hrs. por grupo.

Se fomentó el trabajo en equipo en todos y cada uno de los trabajadores para que de esta manera trabajen todos bajo una misma línea. Desarrollando también en ellos la comunicación en especial, entre jefe y subalterno.

Subprograma de Docencia:

Se llevó a cabo una capacitación para el personal que labora en la empresa Procalidad S.A. sobre la cultura organizacional de valores que la empresa desea que posea cada uno de ellos, enunciándolos y comunicándolos, así también se reforzaron los valores personales que posee cada individuo y por último se integraron los valores organizacionales con los valores personales, esto se hizo dentro de las instalaciones del lugar; igualmente se impartieron pláticas para fomentar el trabajo en equipo y la comunicación entre los empleados.

En dichas charlas se utilizó una metodología participativa, se desarrolló el tema, después de una dinámica rompehielos e introducción, seguidamente de preguntas y respuestas, y en cada sesión se otorgado un material motivacional como lo es un carné de ingreso a la empresa, con los valores escritos en la parte de atrás que le identifique que ya participó de la charla.

Subprograma de Investigación:

En este subprograma, se determinó cómo la implementación de una cultura organizacional de valores en la empresa influyó en el mejoramiento laboral de cada empleado.

Primeramente se realizó una consulta con el gerente de Recursos Humanos para obtener los valores que desea la empresa que sean implementados, luego se realizó una consulta bibliográfica y para la recolección de los datos necesarios para elaborar la investigación, se elaboró una hoja de prueba que fue aplicada por la EPS para evaluar de una manera individual los

valores personales que posee cada empleado, para así abordar seguidamente por grupos los valores organizacionales.

Posteriormente se realizó la tabulación de datos obtenidos, con los cuales se han elaborado análisis y luego se dieron las conclusiones y recomendaciones necesarias.

CAPITULO III

PRESENTACION DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Subprograma de Servicio:

Dentro de las actividades que se realizaron en el Ejercicio Profesional Supervisado, fue necesario como primer paso hacer una visita diagnóstica y elaboración del proyecto. La EPS presentó el plan de trabajo a la Gerencia de Recursos Humanos de Procalidad S.A. informando sobre las actividades a desarrollar durante los ocho meses de trabajo en dicha empresa.

Se realizó una reunión con el gerente de Recursos Humanos, se expuso ante Gerencia General lo planeado a hacer por la EPS, dando así la aprobación para la ejecución del proyecto. El personal que compone el departamento de Recursos Humanos colaboró en todas las actividades planeadas.

Cuadro No.1

Control de valores personales de cada uno de los trabajadores:

VALORES	ADMN. FINANCIERA	RRHH	PRODUCCION	LOGISTICA	VENTAS	CALIDAD
HONESTIDAD	3	4	150	45	52	20
RESPONSABILIDAD	3	4	129	42	60	21
RESPECTO	3	4	130	37	45	22
LEALTAD	2	4	75	15	23	12
TRABAJO EN EQUIPO	3	4	135	42	58	21
LIDERAZGO	2	3	26	11	21	6
TOTALES de participantes	3	4	202	50	63	23

Se orientó de manera individual a cada empleado que fue encuestado, respecto a los valores personales que poseían, muchos de ellos no podían contestar a la pregunta ¿Cuáles son tus valores personales? Ya que o no sabían que eran los valores personales o no tenían claro cuáles eran los valores que podían mencionar como personales.

Después de la orientación, los empleados teniendo un panorama mucho más claro del tema, aportaban sus respuestas, obteniendo los resultados citados a continuación:

Cuadro No.2

Respuestas después de la Orientación al Personal:

VALORES	% DE 100 %
Honestidad	77 % de 100%
Responsabilidad	77% de 100%
Respeto	36% de 100%
Lealtad	36% de 100%
Trabajo en Equipo	33% de 100%
Liderazgo	26% de 100%

Se fomentó con talleres el Trabajo en Equipo entre los empleados (un No. Pequeño), algunos departamentos trabajaban cada quien por su parte, esto se veía reflejado en que, el jefe del departamento se quejaba constantemente del grupo de trabajo que tenía, manifestaba sentir que las tareas no se terminaban en el tiempo establecido, al realizar el proceso para llegar a la culminación de las mismas. Este se alargaba y él creía que era posible apresurarlo si se enseñaba al grupo a trabajar en equipo. Se impartieron talleres por grupos, a los empleados que después de una investigación se concluyó que no trabajan en una forma correcta.

Cuadro No.3

Asistencia al Taller de Trabajo en Equipo:

DEPARTAMENTO	No. DE EMPLEADOS
Producción	6
Bodega de Producto Terminado	14
Logística Admón..	3
total	33

Utilizando dinámicas acordes, se desarrolló de manera práctica la comunicación entre el personal de la empresa, en especial entre jefe y subalterno, después de una evaluación se determinó que la mala comunicación en alguno de los departamentos de la empresa, altera ciertos factores que provocan una disminución de la producción y tomando en cuenta que este es uno de los principios básicos de Colombina (producir más, Ganar - Ganar), se tomó esta ineficiencia como de las principales a resolver.

Al mencionar como especial la comunicación entre jefe y subalterno, se refiere a que algunos empleados mencionaron que a veces sienten que su jefe no se explica bien y ellos por temor a que este los tache de insolentes o algo parecido prefieren hacer lo que les pareció escuchar o no hacer nada y esperar a que este de nuevo les diga lo que ellos no escucharon anteriormente, retrasando así el proceso de producción.

Cuadro No.4

Participación a las Dinámicas de Comunicación:

DEPARTAMENTO	No. DE EMPLEADO
Bodega de Producto Terminado	18
Bodega de Materia Prima	15
Logística Administrativa	4
Producción	5
Total de Participantes	42

Se reclutó y seleccionó el personal para cubrir vacantes de los diferentes departamentos de la empresa, en especial del área de producción, pues era en donde más rotación de personal había, el procedimiento que se trabajaba para

contratar personal era el siguiente: Primeramente para que algún departamento solicitara que se le contratara alguna persona, si era nueva plaza debía antes ser estudiada y aprobada por la Gerencia General y la Gerencia Financiera; si la contratación era para una plaza que desde antes ya existía pero por algún motivo la persona que la cubría era despedida o renunciaba, no se necesitaba ninguna autorización y para cualquier tipo de contratación fuere cual fuere el número este debía ser solicitado a Recursos Humanos, en este caso a la epesista, la solicitud era una ficha en la cual se debía detallar cuantas personas querían contratar, el género de las mismas, la descripción de la tarea que realizarían, el departamento al que pertenecen, el nombre y firma de la gerencia del departamento que solicita. Seguidamente se buscaba en la base de datos de los solicitantes, las personas que parecían llenar el perfil que se necesitaba para la vacante, se les citaba para una entrevista (entrevista realizada por la epesista), luego de realizar la entrevista se concluía si era aceptado o no para ocupar la plaza existente. Para el departamento de producción que era un caso especial, por el alto número de contrataciones, este departamento los días viernes de cada semana se hacía un recuento de los trabajadores que tenía y lo comparaban con el número que necesitaban para poder trabajar y cumplir con la meta de producción y en base a este cálculo las solicitudes del personal.

Cuadro No.5

Personal Entrevistado para Contrataciones

Mes	No. de Personal Entrevistado
Mayo	35
Junio	40
Julio	38
Agosto	50
Septiembre	50
Octubre	55
Noviembre	60
Diciembre	50
Total Personal Entrevistado	378

Cuadro No.6

Personal Contratado:

Mes	No. de Personal Contratado
Mayo	20
Junio	22
Julio	13
Agosto	33
Septiembre	35
Octubre	40
Noviembre	35
Diciembre	30
Total de Personal Contratado	228

Subprograma de Docencia:

Se desarrollaron talleres en los que se les comunicó a los empleados los valores que la empresa consideraba de suma importancia que cada uno de poseyeran. Los talleres fueron realizados durante el período de la ejecución del EPS, tomando 2 horas para llevarlos a cabo, en grupos de 20 a 25 personas pertenecientes a los distintos departamentos con que cuenta la empresa, tanto de la planta ubicada en Escuintla como de las oficinas situadas en la ciudad capital, se iniciaron con una dinámica rompehielos y una presentación ya que a pesar de que la empresa es pequeña hay muchos empleados que no se conocen y el motivo por el cual se mezclaron los departamentos es romper con la discriminación que pueda existir de unos empleados a otros, (según su puesto de trabajo) por lo que esto ayudó no solo a mejorar la relación laboral, sino a manejar una misma meta en los diferentes rangos jerárquicos de los puestos existentes en dicha empresa, después de las dinámicas se abordaron temas como:

¿Que es un Valor? ¿Cómo puedo definir mis valores? ¿Que me Hace Valioso? Y luego los empleados expusieron sus respuestas ante estas interrogantes comparándolas con las definiciones expuestas por la epesista.

Después de asegurarse de haber ampliado el conocimiento de los empleados en relación al tema de los Valores, al concluir el taller se dio un receso de 1 hora, en el cual la empresa brindó a los empleados un almuerzo; seguidamente se impartió una charla con duración de 1 hora por grupos; se les ordenó a todas las personas a sentarse en lugares diferentes al que tuvieron durante el taller, se enlistaron de nuevo los valores que la empresa necesita en ellos (citados con anterioridad durante el taller), luego se les repartió 1 hoja de papel bond en blanco y un lápiz a cada uno, para que escribieran sus valores personales, seguidamente se concientizó a las personas de la necesidad del por qué la empresa necesita ciertos valores en cada uno de ellos y cómo se pueden relacionar los valores personales con los valores organizacionales, esto se hizo informando minuciosamente qué es y cómo evidencio cada valor organizacional, por consiguiente cómo se beneficia el empleado y de que manera se beneficia la empresa, utilizando el término básico para la empresa “Ganar Ganar”, ayudando a definir qué obtiene el empleado y qué obtiene la empresa trabajando bajo una misma Cultura Organizacional de Valores.

Luego de finalizar el taller les fueron proporcionadas hojas que contenían información y se les daban a conocer los cambios en la empresa con relación al tema; dando inicio nuevamente a una pequeña charla para reforzar lo abordado en el taller, poniendo a prueba la información obtenida; los cambios que fueron anunciados se encuentra como ejemplo:

1. todos debían tomarse una foto para su carné el cual en la parte de atrás tenía detallados cada uno de los valores mencionadas anteriormente.
2. La nueva dotación de uniformes para trabajar, tendrá cada overol escrito en la parte de atrás un valor que los identificará y así serían todos los uniformes en adelante.

Cuadro No.7

Valores que comparten las personas con la empresa y la empresa con las personas:

VALORES	VALORES QUE LAS PERSONAS POSEEN	VALORES QUE LA EMPRESA POSEE
Honestidad	77% de 100%	26% de 100%
Responsabilidad	77% de 100%	46% de 100%
Respeto	36% de 100%	38% de 100%
Lealtad	36% de 100%	18% de 100%
Trabajo en Equipo	33% de 100%	56% de 100%

Cuadro No.8

Valores Implementados en la Cultura Organizacional de Valores:

• Responsabilidad
• Respeto
• Lealtad
• Honestidad
• Trabajo En Equipo
• Creatividad e Innovación

Cuadro No.9

Implementación de Una Cultura Organizacional de Valores:

Departamento	Trabajo en Equipo	Clima Laboral	Implementación de Una Cultura Organizacional de Valores
Producción	X	174	174
Mantenimiento	X	25	28
Logística	33	52	50
Recursos Humanos	4	4	4
Calidad	X	24	23
Mercadeo	X	55	63
	X	3	3
	37	334	345

Subprograma Investigación:

Después de finalizar la implementación con los distintos trabajadores, se evaluó el cambio que esta había provocado en la conducta y desempeño de los mismos, evidenciando después de procedimientos evaluativos en conjunto con el Gerente de Recursos Humanos que las inasistencia de los trabajadores habían disminuido notablemente, según el registro personal que se lleva en el departamento, disminuyó la rotación de personal, especialmente en producción ya que era muy variable puesto que se hacían despidos en mayor cantidad por inasistencia o mala conducta en el personal; también se disminuyó el costo que generaban las contrataciones, consecuencia de la disminución de rotación de personal y como resultado se mejora a la vez el trabajo en equipo y la relación laboral entre los empleados aumentando así el cumplimiento de metas productivas.

Cuadros Comparativos

Cuadro No.10

Año 2004

Meses Julio - Diciembre

No. Empleados	Promedio de Inasistencias por Mes	Despidos o Renuncias
250	20%	10%

Cuadro No.11

Año 2005

Meses Enero - Junio

No. Empleados	Promedio de Inasistencias por Mes	Despidos o Renuncias
275	10%	7%

Cuadro No.12

Año 2005

Meses Julio - Diciembre

No. Empleados	Promedio de Inasistencias por Mes	Despidos o Renuncias
350	4%	2%

Metas Productivas

Año 2004

Meses Julio - Diciembre 85% Desempeño Laboral

Año 2005

Meses Enero - Junio 89% Desempeño Laboral

Julio - Diciembre 96% Desempeño Laboral

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1 Subprograma de Servicio:

Se realizaron actividades relacionadas al departamento de Recursos Humanos como lo son:

Atención al Empleado, Recursos Humanos se encarga de la relación que el empleado tenga con la empresa esto incluye aclarar cualquier duda del ámbito laboral, llamadas de atención, solución de conflictos entre empleados, motivación al empleado, etc. Todas estas actividades anteriormente eran realizadas únicamente por el Gerente de Recursos Humanos por lo que la epesista colaboró con la atención al empleado, ya que en muchas ocasiones por las diferentes tareas que debía realizar el Gerente no contaba con el tiempo necesario para cumplir al 100% con la atención, por lo que al colaborar la epesista con esta tarea el resultado fue positivo puesto que se atendió en un 100% al empleado, generando que este se sintiera valioso para la empresa y mejorara su calidad de trabajo como resultado de una buena relación con la empresa.

La Selección y Contratación de Personal, esta fue otra de las actividades sumamente importantes que la epesista realizó como servicio para la empresa, debido al crecimiento en el que se encontraba la antes mencionada, las contrataciones de personal para los diferentes departamentos se hicieron mayores a las de tiempos anteriores, el procedimiento para estas contrataciones fue el mismo que anteriormente se utilizaba, el cual consistía en que cada departamento solicitaba un nuevo empleado por medio de una ficha que era entregada a Recursos Humanos, al momento de la epesista empezar a trabajar en este departamento, esta fichas eran entregadas directamente a ella y así verificaba si existía en el banco de datos una persona que llenara este perfil, si no era así se iniciaba el proceso de selección el cual consistía en hacer el llamado a personas para llenar las vacantes a través de hacer la publicación de las plazas existentes en los lugares estratégicos que la empresa tiene para hacer publicaciones, si la vacante a llenar es un perfil muy especializado entonces se publica en el periódico o por la radio; el servicio a esta área del departamento por parte de la epesista fue mucha ayuda para la empresa en general, se agilizaba el procedimiento de las contrataciones y se cubría a cabalidad con las solicitadas ya

que siempre existía un Banco de Datos extenso y si en este no se encontraba el perfil o la persona necesaria se procedía a realizar días enteros dedicados a entrevistar personal.

Se publicaron todas y cada una de las actividades a desarrollar por la empresa tanto las asignadas por el departamento como el proyecto a realizar en la empresa, esto se hizo para comunicar a todos los departamentos y así hacer participe a cada uno de los empleados de las actividades a desarrollar, lo cual benefició tanto al departamento como a la empresa, esto motivó al empleado e hizo que cada uno se sintiera importante y así fuera más colaborador.

Se realizaron talleres y charlas para la implementación de una Cultura Organizacional de Valores, Trabajo en Equipo y Clima Laboral; estos se realizaron después de hacer un diagnóstico a la empresa y evidenciar sus más prioritarias necesidades, por su poco tiempo de existencia como empresa, obteniendo así muy buenos y factibles resultados, al culminar con estos talleres los empleados mejoraron su calidad de trabajo, bajo el seguimiento de una misma meta y aprendiendo a trabajar en equipo, mejorando así su Clima Organizacional y haciendo que el empleado se sienta mejor y por consiguiente de mejores resultados a la empresa, lo que beneficia a esta puesto que se alcanzaron las metas propuesta de producción y se disminuyeron los factores negativos para el desarrollo, tanto interno como externo de la empresa como lo eran: despidos y renuncias constantes a diferentes puestos, mala relación con sus compañeros de trabajo, inasistencias constantes a laborar, alto nivel de recorte de producción, pobre desempeño laboral y la falta de una meta y objetivos similares a seguir

4.2 Subprograma de Docencia:

Se abordaron temas importantes para un mejor funcionamiento de la empresa como lo son: Implementación de una Cultura Organizacional de Valores, Clima Laboral y La Comunicación.

Desarrollo de Talleres sobre la comunicación de Valores básicos para la empresa en cada empleado, en estos talleres se les comunicó a los empleados los valores que la empresa consideraba de suma importancia que cada uno poseyera, los

empleados carecían de este tipo de información. Los talleres fueron realizados durante el período de la ejecución del EPS, tomando 2 Hrs. para llevarlos a cabo, tiempo que fue respetado, este tiempo variaba según la participación de los integrantes de cada grupo sin embargo, este no sobrepasaba el tiempo establecido, algunas veces se culminaba 15 o 10 minutos antes y otros 5 , 10 o 15 minutos del tiempo establecido puesto que se debía de cumplir con este horario, porque todos los empleados trabajan bajo una planificación laboral en turnos de 8 horas de trabajo. Fue impartido en grupos de 20 a 25 personas pertenecientes a los distintos departamentos con que cuenta la empresa, tanto de la planta ubicada en Escuintla como de las oficinas situadas en la ciudad capital, se llevó a cabo con grupos de esta cantidad para así obtener una mayor atención de manera individual y poder así transmitir en mayor porcentaje el objetivo de la ejecución de estos talleres. El inicio fue con una dinámica rompehielos y una presentación puesto que a pesar de que la empresa es pequeña hay muchos empleados que no se conocen y el motivo por el que se impartieron estos talleres fue por la falta de organización en cuanto a las metas, bajo las que deben trabajar cada uno de los empleados, generando un pobre desempeño laboral por parte de los empleados, causado también por la limitación en los valores deseables para una mejor interacción laboral; tanto a nivel individual como organizacional. Al finalizar con los talleres se logró que cada una de las personas trabajaran en la empresa bajo una misma línea, se alcanzó que cada empleado realizara una introspección y determinara cuáles son los valores más importantes que poseen y así ponerlos en práctica, lo que hizo que cada empleado trabajara de una manera más consciente y eficaz, beneficiando a la productividad de la empresa; de la misma manera se enfatizó la buena comunicación entre los compañeros de trabajo, para hacer más eficiente la labor y se obtuvieron magníficos resultados al existir una buena comunicación de los diferentes rangos laborales, de las diferentes áreas de trabajo de la empresa se llegó a trabajar bajo un mejor clima laboral que va de la mano con la comunicación y los valores.

Se realizaron charlas en las que se trabajaron los valores que cada empleado poseía (valores personales) después de haberlos identificado en el taller anterior, sobre cómo relacionarlos con los valores bajo los cuales la empresa trabajaba (valores Organizacionales). Esta charla su principal objetivo fue el de relacionar

los valores personales con los valores organizacionales, llevándola a cabo por la enorme necesidad de trabajar bajo una misma línea laboral y así mejorar el desempeño laboral tanto individual como por empresa, al finalizar la charla se obtuvo como consecuencia gratos resultados, la relación de estos valores provocaba que los empleados trabajaran en un clima organizacional sano y dieran su mejor desempeño, provocando así cambios beneficiosos para la empresa, los factores negativos que restaban la producción de la empresa, disminuyeron y la calidad y cantidad de la producción superó las metas trazadas.

4.3 Subprograma de Investigación:

Se determinó cómo la implementación de una cultura organizacional de valores en la empresa influyó en el mejoramiento laboral de cada empleado.

Para determinar los valores en los cuales se debía de hacer mayor énfasis por su limitación o participación, entre los valores con que cuenta cada empleado se elaboró una encuesta la cual fue realizada de manera individual con cada empleado de los diferentes departamentos de la empresa incluyendo en esta dos preguntas básicas para la investigación de los principales valores con que la empresa cuenta y cuáles se deben implementar; las preguntas fueron:

¿Cuáles son tus principales Valores? ¿Cuáles son los valores que crees que la empresa posee?.

Luego de haber finalizado con los talleres y las charlas impartidas para realizar la implementación de la Cultura Organizacional de Valores se tomaron datos sumamente importantes para el buen funcionamiento de la empresa en los que se encontraron cambios significativos positivos para la empresa en áreas como lo son: la asistencia del personal a trabajar, el rendimiento laboral de cada empleado en cuanto al alcance de sus metas de producción en su área de trabajo, la cantidad de despidos y renuncias por mes así como el porcentaje de desempeño laboral y de metas de productividad alcanzadas de manera global en la empresa, esto se hizo para determinar en qué factores fue de impacto para cambios positivos la implementación antes mencionada, obteniendo como consecuencia de esta implementación una disminución en el porcentaje de inasistencias a la empresa, despidos y renuncias y un aumento del rendimiento laboral individual (cada empleado) logrando así un mejor rendimiento como empresa, logrando llegar a esta conclusión después de realizar una minuciosa

evaluación la epesista conjuntamente con el Gerente de Recursos Humanos, investigando y comparando datos pertenecientes a los archivos manejados por él únicamente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

5.1.1. Conclusiones Generales:

1. La capacitación al personal con técnicas y talleres que desarrollan los valores que la empresa desea, que cada uno posea, mejora la cultura organizacional.
2. El trabajo en equipo genera complementariedad, comunicación y coordinación en los diferentes departamentos de la empresa.
3. El desarrollo de los canales de comunicación entre los empleados de la empresa contribuye a un clima organizacional sano y agradable.

5.1.2. Conclusiones Específicas:

Subprograma de Servicio:

1. Los expedientes de todos los empleados son completados, al dedicar tiempo especial para reunir la cantidad de datos necesarios para su almacenamiento.
2. Los empleados aumentan su rendimiento laboral al fomentar el trabajo en equipo en cada uno de los departamentos de la empresa.
3. La comunicación entre el personal de la empresa, especialmente entre jefe y subalterno mejora luego de desarrollar de una manera practica los canales de comunicación.
4. La selección y reclutamiento de personal es productiva luego de trabajar minuciosamente en el perfil necesario para la contratación de cada área de trabajo.

Subprograma de Docencia:

1. Los canales de comunicación entre el personal de la empresa se desarrollan al capacitar a los empleados con técnicas y talleres básicas para la comunicación.
2. La cultura de cada uno de los empleados de la empresa sufre un cambio radical positivo, como consecuencia de implementar un proceso que promueve una cultura organizacional en valores.
3. El hacer cambios positivos en la cultura de los trabajadores en base a los que la empresa necesita logra que estos trabajen bajo una misma línea laboral.
4. El trabajar todos, bajo una misma línea, genera un alto nivel de rendimiento laboral en los empleados.

Subprograma de Investigación:

1. La implementación de un proceso de una cultura organizacional genera alto nivel de rendimiento laboral, disminución del ausentismo, renuncias y despidos de los trabajadores; alcanzando así en su mayoría las metas de productividad propuestas por la empresa.
2. El desarrollo de talleres de Trabajo en Equipo, genera disminución de tiempo perdido, contrario al trabajo individual en los diferentes departamentos.
3. Una comunicación abierta entre todos los miembros de trabajo, es esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales dentro de la empresa.

5.2 Recomendaciones:

5.2.1 Recomendaciones Generales:

1. Analizar al personal antiguo para determinar bajo qué valores están trabajando y de esta manera determinar cuáles de estos deben ser desarrollados según las necesidades individuales de cada empleado.
2. Aplicar talleres dedicados estrictamente a la implementación de una Cultura Organizacional de Valores a todo el personal de nuevo ingreso a la empresa.
3. Realizar esporádicamente reuniones de compañerismo, en la que de una manera dinámica y amena, se practique el trabajo en Equipo y La Comunicación entre los trabajadores.

5.2.2 Recomendaciones Específicas:

Recomendaciones de Servicio

1. Actualizar al menos cada seis meses los datos archivados de los trabajadores y a cada nuevo empleado no darle ingreso a laborar en la empresa hasta que estén completos sus datos para archivar.
2. Calendarizar con los jefes de cada uno de los diferentes departamentos que componen la empresa, fechas específicas en las que se realizarán una serie de tareas que involucren a todo el personal y así practicar el trabajo en equipo.
4. Practicar los jefes y subalternos, los canales de comunicación en actividades que las distintas gerencias designen para cada departamento, según sus intereses laborales; estas actividades deben realizarse por lo menos una vez por mes.

5. Mantener un banco de currículos amplio para las diferentes plazas que surgen en la empresa y entrevistar una vez por semana a un grupo de candidatos y así asignarles un lugar en el archivo únicamente a los que son aprobados y que aplican algún perfil necesario para el presente o una plaza a futuro.

Recomendaciones de Docencia:

1. Capacitar a los empleados con técnicas y talleres básicos para la comunicación una vez por mes.
2. Desarrollar talleres al menos cada seis meses, en los que se practique la cultura organizacional de valores.
3. Evaluar metas a corto plazo (semanalmente) y a largo plazo (mensualmente) bajo las cuales laboran los empleados.

Recomendaciones de Investigación:

1. Realizar evaluaciones por escrito a los trabajadores, por lo menos cada seis meses con cuestionarios que recaben información necesaria para determinar los valores que se están llevando a la práctica al momento de laborar, en base a la Cultura Organizacional de Valores implementada en la empresa.
2. Realizar graficas comparativas con datos semanales de: las inasistencias, asistencias de los trabajadores, despidos ,renuncias y las contrataciones; para así tener un archivo de datos actualizados en los que se pueda evaluar los cambios positivos que son consecuencia de la buena practica de una Cultura Organizacional de Valores.

3. Medir los niveles de producción mensual de los diferentes turnos laborados y llevar una tabla comparativa con los distintos meses y así determinar si los niveles de productividad alcanzan las metas propuestas por la Gerencia.

4. Evaluar los canales de comunicación en toda la empresa realizando actividades que permitan determinar el grado de comunicación que existe en cada departamento, por consiguiente en toda la empresa.

BIBLIOGRAFIA

www.clubdomingosavio.cl/recursos/dinamicas/diversas.doc

weblog.educ.ar/educación

www.gestiopolis.com

www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo

www.monografias.com/trabajos15/valores-organizacionales/valores-organizacionales

www.paracatequistas.com

www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-214-1-exploracion-de-los-valores-organizacionales

www.wikilearning.com/cultura_organizacional