

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

**“ IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA  
COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA”**

**BRENDA ZORAIDA HERNÁNDEZ MEJÍA  
CARMEN CLEMENCIA GÓMEZ FARFÁN**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012

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

**“ IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA  
COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA”**

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

**POR**


**BRENDA ZORAIDA HERNÁNDEZ MEJÍA  
CARMEN CLEMENCIA GÓMEZ FARFÁN**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADAS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**



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

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO**

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



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

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

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usaopsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 003-2012

**DIR. 2084-2012**

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación.  
Proyecto Extraordinario de Graduación

06 de noviembre de 2012

Estudiantes

**Brenda Zoraida Hernández Mejía**

**Carmen Clemencia Gómez Farfán**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN DOS MIL SETENTA Y UNO GUIÓN DOS MIL DOCE (2071-2012)**, que literalmente dice:

**"DOS MIL SETENTA Y UNO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **"IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA"**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Brenda Zoraida Hernández Mejía**  
**Carmen Clemencia Gómez Farfán**

**CARNÉ No. 97-22708**  
**CARNÉ No. 99-24441**

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO





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

**CIEPs** 1920-2012  
**REG:** 003-2012  
**REG:** 003-2012

## INFORME FINAL

Guatemala, 29 de octubre 2012

**SEÑORES**  
**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO**

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

**“IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA.”**

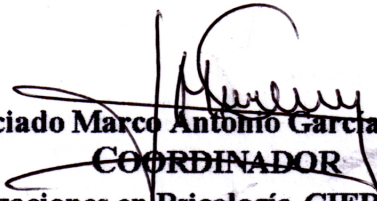
**ESTUDIANTE:**  
**Brenda Zoraida Hernández Mejía**  
**Carmen Clemencia Gómez Farfán**

**CARNE No.**  
**97-22708**  
**99-24441**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 26 de octubre 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 26 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio García Enríquez**  
**COORDINADOR**

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





**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

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

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

**CIEPs: 1921-2012**

**REG: 003-2012**

**REG 003-2012**

**Guatemala, 29 de octubre 2012**

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

**Licenciado García:**

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

**IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA."**

**ESTUDIANTE:**

**Brenda Zoraida Hernández Mejía  
Carmen Clemencia Gómez Farfán**

**CARNÉ No.**

**97-22708**

**99-24441**

**CARRERA Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 25 de octubre 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias  
DOCENTE REVISOR**



Areliis./archivo



Guatemala, 17 de Octubre de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”  
CUM

Estimado Licenciado García:

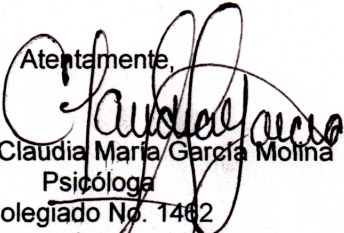
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido de! Informe Final de investigación titulado “IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA” realizado por los estudiantes

Blanca Alicia Ortiz Aguilar	199717943
Gilmar Roberto Estrada Camey	199718255
Brenda Zoraida Hernández Mejía	199722708
Carmen Clemencia Gómez Farfán	199924441

El trabajo fue realizado a partir DEL 16 DE JULIO DE 2012 HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2012.

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

Atentamente,

  
Licenciada Claudia María García Molina  
Psicóloga  
Colegiado No. 1462  
Asesor de contenido



Guatemala, 17 de Octubre de 2012.

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

Licenciado García:


Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes

Blanca Alicia Ortiz Aguilar	199717943
Gilmar Roberto Estrada Camey	199718255
Brenda Zoraida Hernández Mejía	199722708
Carmen Clemencia Gómez Farfán	199924441

Realizaron en esta Institución 15 entrevistas a los colaboradores de nuestra empresa como parte del trabajo de Investigación titulado: "IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL GUATEMALTECA" en el periodo comprendido del 1 de Agosto al 30 de Agosto del presente año, en horario de 6:00 a 7:00 de la mañana y de 5:00 a 6:00 de la tarde en diferentes días de la semana.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra Institución.

Sin otro particular, me suscribo

  
Licda. Leticia Ortiz  
RRHH



KARANTE, S. A.  
Calle Mariscal 14-38 Colonia Mariscal Zona 11  
PBX: 2418-3300 FAX: 2418-3333

**PADRINOS DE GRADUACION**

**POR BRENDA HERNÁNDEZ  
WALESKA JOHANA FUNES GUEVARA  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
3627**

**POR CARMEN GÓMEZ  
JOSÉ ARTURO GÓMEZ FARFÁN  
LICENCIADO EN QUIMICA FARMACEUTICA  
1704**

BRENDA HERNANDEZ

**ACTO QUE DEDICO**

**A Dios:**

Por darme la fortaleza y sabiduría en el recorrer de mis estudios.

**A mi padre:**

Rodolfo Hernández, por su apoyo en cada etapa de mi vida y brindarme su comprensión.

**A mi hermana**

Dounia Hernández, que conjuntamente hemos vivido momentos inolvidables.

**A mis abuelitos:**

María Antonia Méndez (+) y Tiburcio Hernández (+) por sus inagotables consejos y cariño hacia mi persona, los llevo en mi corazón

**A mi esposo:**

Luis Peña por su amor incondicional y paciencia en este proyecto de mi vida.

**A mi hijo:**

Esteban Peña por ser mi motivación e inspiración a seguir adelante.

CARMEN GÓMEZ

**ACTO QUE DEDICO**

**A Dios:**

Por sus múltiples y diarias Bendiciones.

**A mi familia:**

Por su apoyo y amor incondicional.

**A mis catedráticos:**

Aunque no estén presentes en este momento, llevo todos los días el conocimiento que sin ningún interés personal me brindaron sin limitación alguna y a quienes recuerdo con mucho cariño.

**A mis amigos:**

Que de una u otra forma aportaron conocimientos y me inspiraron a seguir adelante

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser el pilar en nuestras vidas.

La Escuela de Psicología por ser formadora de profesionales de éxito

Al doctor Cesar Lambour Lizama y coordinadores del programa Extraordinario  
opcional "Actualización e Incorporación profesional de carreras Técnica y  
licenciatura Profesional"

A la institución que nos abrió sus puertas para poder llevar a cabo nuestro trabajo  
de campo.



## INDICE

Carátula	
Resumen .....	1-2
Prólogo .....	3-4
I. Introducción .....	5-6
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	
1.1.1 Planteamiento del Problema .....	7
1.1.2 Marco Teórico .....	8-39
1.1.3 Objetivos .....	40
1.1.4 Delimitación .....	41-42
II. Técnicas e Instrumentos	
2.1 Técnicas .....	43
2.2 Instrumentos .....	44-45
III. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	
3.1 Características del lugar y de la población .....	46
3.1.1 Características del lugar .....	46
3.1.2 Características de la población .....	46-55
IV. Conclusiones y Recomendaciones	
4.1 Conclusiones .....	56
4.2 Recomendaciones .....	57
Bibliografía .....	58
Anexos .....	59-70

## RESUMEN

Dentro del concepto de identidad encontramos la cultura corporativa, que es la esencia de la identidad. Lo esencial a la cultura se resume en: Los principios culturales y de valor de la razón de ser de la empresa, hacia donde se dirige, los valores, la filosofía, los códigos de integraron y por último los comportamientos de la organización hacia sus colaboradores. El problema consiste en buscar una fórmula mediante la cual el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos de la organización e integrarse a la empresa, como la empresa a los valores del empleado. Con ello evolucionar para mejorar la relación colaborador-empresa, es saber quien lleva puesta la camiseta de la empresa, en que se diferencia entre *tener que hacer lo que se debe hacer* y *querer hacer lo que se debe hacer*, viene marcada por el compromiso del empleado y el apoyo de la empresa para poder crear una identidad.

Por lo anteriormente expuesto se pretende determinar con una investigación de campo, con los trabajadores de la empresa de alimentos Bocadeli, sede central en Guatemala, la verdadera razón del poco interés en el tema y partir de allí para descubrir la personalidad por medio de su historia, hasta lograr su propia identidad, creando su visión, misión, valores, objetivos pues se considera de suma importancia, conseguir una unidad de comunicación ante todos o cada uno de los elementos o partes.

La poca información que se tiene en la empresa y la falta de importancia en crear una cultura de identidad corporativa, lo cual para el área de recursos humanos es fundamental debido a que la empresa Bocadeli, ha tenido un

crecimiento gradual pese a la falta de cultura organizacional y programas de identidad corporativa, enfocada hacia sus colaboradores y de los trabajadores hacia la empresa.

El Compromiso del Empleado-empresa, no se limita a la satisfacción individual con el trabajo, tiene un vínculo con el Desempeño organizativo, constituyendo su característica diferencial.

Las definiciones de salud mental, o de ausencia de enfermedad, aunque bastante generales, son útiles para detectar la presencia de un padecimiento y el grado del mismo. Además, de estas definiciones se han precisado una serie de cualidades de la personalidad, que son las capacidades para readaptarse ante el estrés o para recuperarse de una enfermedad.

En resumen podemos decir que la salud mental “promueve procesos que permitan integrar las emociones, los comportamientos, las relaciones, los desarrollos intelectuales y la productividad entre otros para que puedan generar satisfacción y sentido que propicien bienestar y coherencia interna”.

## **PROLOGO**

En Guatemala la gestión de Recursos Humanos de empresas públicas y privadas han dado poca importancia a crear una cultura corporativa en la que el empleado pueda tener una mayor identificación hacia la empresa y el trabajo que realiza. Existen diversos estudios que confirman como afecta el ambiente o contexto socio-económico laboral en la conducta del ser humano, produciendo una conducta manifiesta en determinado contexto.

Cuando una organización crea un compromiso con el trabajador éste posee mayor intención de permanecer en la empresa que otros trabajadores con niveles inferiores de compromiso.

Un compromiso con la organización por parte del empleado es el grado en que éste se identifica con la organización y sus metas; esto conlleva un mayor involucramiento en su trabajo. Las metas y valores de una empresa deben ir de la mano con los colaboradores de la misma, esto implica que todos deben seguir una misma dirección para lograr un crecimiento empresarial así como un ambiente óptimo de la empresa.

El compromiso del empleado hacia la empresa se puede dividir en tres componentes:

1. Compromiso afectivo; es decir la adhesión emocional del empleado hacia la empresa adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

2. Compromiso de continuidad; como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que se perdería si abandona el trabajo.
3. Compromiso normativo o deber moral; gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.)

## **CAPITULO 1**

### **I. INTRODUCCION**

Las empresas siempre han tenido y generado una identidad, una imagen de sí mismas.

Pero la identidad corporativa ha tardado mucho en convertirse en una disciplina autónoma.

Una correcta e intensa identidad empresarial es un factor muy importante del bienestar.

Cada trabajador debería estar identificado con su responsabilidad a pleno gusto, la difícil satisfacción laboral es parte del camino del éxito.

El sentido de identidad trabajador - empresa, es pieza fundamental para una buena productividad.

Es necesaria la existencia de la motivación como estrategia principal de la concientización. El trabajador debe conocer el "por qué" de cada una de las acciones, que le involucran y reconocer la coincidencia de fines y objetivos con la institución.

La identificación es obtenida a través de una efectiva campaña de relaciones públicas al interior de la empresa.

El problema de falta de identificación, puede atacarse en un reforzamiento continuo y permanente de la autovaloración de cada ser humano. Sólo cuando el trabajador se sienta valorado y sea consciente de sus posibilidades, será capaz de apreciar la intención de la entidad para con él.

El único camino para lograr la lealtad en cada miembro de la empresa, parte de la consolidación de su entidad. El trabajador debe ser consciente de las dimensiones e importancia de su función.

El trabajador debe estar identificado con la empresa, tener conciencia de sus actividades, para lograr así sus objetivos.

Para lograr la identificación y lealtad por parte del operador, es necesario encontrar el bienestar y satisfacción de éste y saber de qué está consciente de sus funciones y los objetivos de la empresa.

La identificación es una de las herramientas de los recursos humanos, que bien utilizada por la gerencia, pueden llevarnos al bienestar y satisfacción de nuestros trabajadores.

El presente trabajo de investigación es un acercamiento a conocer las causas de la poca o nula identificación del trabajador con su empresa así como una herramienta útil para poder lograr un ambiente óptimo dentro de las empresas o instituciones.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO

### 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### ***“Importancia de la identidad corporativa como base fundamental para la gestión de Recursos Humanos en una empresa comercial guatemalteca”***

Lo más importante es que la empresa pueda definir, que quiere que crea el colaborador de la empresa, lo que debe ser en función de su realidad y que creen que espera su colaborador de ella.

Siempre es fundamental tener en cuenta el rol que cumple el empleado en la identidad y en la imagen de la empresa, pues de esta manera se genera la opinión pública y así poder determinar su propia identidad. Cada una de nuestras acciones refleja en nosotros mismos, nuestra manera de actuar, nuestra propia identidad y nuestra propia manera de ser.

La poca información que se tiene de la empresa y la falta de importancia en crear una cultura de identidad corporativa, crea una necesidad en la gestión de recursos humanos, de implementar programas que permitan desarrollar en lo colaboradores el gusto de ser parte de la organización y la organización se sienta satisfecha por el desempeño de su equipo de trabajo.

Por lo anteriormente expuesto se pretende que la gestión de recursos humanos, desarrolle y comunique una cultura en los trabajadores que permita direccionar la visión, misión, objetivos y valores hacia un bienestar en común de resultados y satisfacción de necesidades.

Con lo anteriormente expuesto, se pretende que la gestión de Recursos Humanos, comuniquen y desarrolle una cultura en los trabajadores que permita direccionar la visión, la misión, objetivos y valores de los trabajadores y de la empresa hacia un bienestar común de resultados y satisfacción de necesidades.



### **1.1.2 MARCO TEORICO**

La organización mundial de la salud, habla de salud en términos amplios, y la define como “la presencia de bienestar físico y emocional”. El adulto sano es una persona que muestra una conducta que confirma el hecho de que se percibe a sí mismo, o sea su identidad personal, junto con un propósito en la vida, un sentimiento de autonomía personal y una voluntad de percibir la realidad y hacer frente a sus vicisitudes. El adulto sano tiene capacidad para invertir afecto en otros y entender sus necesidades, para lograr una relación heterosexual mutuamente satisfactoria, para responder de manera flexible ante el estrés, para recibir placer de diversas fuentes y para aceptar sus propias limitaciones en forma realista.

Para poder entender la dinámica de la salud mental debemos prestar atención a varios conceptos interesantes que ampliaran nuestro marco de referencia con relación a ella. La salud mental es la capacidad de las personas y de los grupos de interactuar entre sí y con el medio ambiente en donde se desarrollan con la finalidad de promover el bienestar, el desarrollo y uso óptimo de las potencialidades psicológicas, cognitivas, afectivas relacionales, el logro de las metas individuales y colectivas en concordancia de la justicia y el bien común (1988 Mental Health for Canadians). Cuando hablamos de salud mental no podemos dejar de mencionar su relación con la calidad de vida a la que todo ser humano tiene derecho desde su nacimiento. El incremento de trastornos en la salud mental se caracterizan por la aparición de síntomas emocionales por ejemplo: la ansiedad o depresión o

síntomas comporta mentales (como cambios en la conducta) lo anterior en respuesta a un factor estresante identificable externo que por ejemplo puede ser la pérdida de empleo, enfermedades físicas, divorcios, migraciones, problemas económicos, laborales, sociales y/o familiares. Los síntomas suelen presentarse dentro de los 3 meses siguientes al comienzo del factor estresante y se expresan clínicamente por la existencia de un malestar mayor de lo esperable en respuesta a ese factor estresante; asimismo pueden reflejar un deterioro significativo de la actividad social, familiar, laboral y/o académica. Pero por sobre todo lo que hemos señalado en líneas anteriores es importante resaltar que para que la salud mental sea tal, debemos conocer los factores que intervienen positiva o negativamente, directa e indirectamente con ella, como los sistemas de salud, la educación, la iglesia, sistemas de gobierno y política, los sistemas de justicia, de todos estos actores principales depende la aparición, desarrollo y/o prevaencia de dichos trastornos de salud mental. De toda la dinámica de estos factores en la actualidad podemos observar cómo se desprenden cada vez más problemas relacionados con la salud mental dentro de ellos podemos mencionar, estrés, depresión, anorexia, agresividad entre otras enfermedades que seguramente están ligados con la forma de vida y la cultura en el que el individuo se desarrolla, es por ello que como parte de un contexto fundamental en la salud mental del guatemalteco, es importante mencionar que somos un país en el cual los contrastes y diversidades, multiétnicas, pluriculturales y multilingües se marcan profundamente. Guatemala tiene una extensión de 108.889 Kilómetros cuadrados lo que lo coloca como el tercer país con mayor

extensión territorial en C.A. y el más habitado de la región. El 43% de estos habitantes es de origen indígena y eminentemente rural.

Dado el crecimiento poblacional, el país puede considerarse un país joven pues el total de la población un 55.2% son niños y adolescentes menores de 19 años. El 42% de estos niños y niñas son indígenas. Es importante hacer referencia a que el 49.5% de la población son mujeres y 50.5% hombres. La mayoría de la población vive en el área rural, el restante 35% es población urbana.

El 56% de las familias guatemaltecas viven en los límites de pobreza lo que significa que tienen recursos insuficientes para adquirir la canasta básica de bienes y servicios. En general el sistema de salud es deficitario orientado a la curación y no a la prevención.

Un estudio realizado por Víctor Antonio López, Psiquiatra social y Consultor Internacional en Salud Mental, coordinó en el 2009 la Primera Encuesta Nacional de Salud Mental (ENSM). Los resultados señalan que uno de cada cuatro guatemaltecos padece de algún trastorno de Salud Mental y que de manera individual el estrés postraumático es prevalente en la población. Este se presenta en su mayoría luego de un hecho relacionado con la violencia. El informe cita también que solo el 2.3% de la población ha consultado alguna vez por un trastorno de salud mental a un profesional. Esta cifra refleja la poca familiaridad del guatemalteco con el tema.

“Seguimos viendo este tema con miedo como un tabú, debemos comenzar a tener una actitud más abierta y menos estigmatizante. Si empezáramos a trabajar este problema y a hablar de él desde una perspectiva de bienestar, estaríamos un poco mejor: seríamos más sanos con menos agresividad y menos violencia”, considera Pilar Grazioso de Rodríguez, Directora de la Consejería Psicológica y Salud Mental de la Universidad del Valle de Guatemala. Revista Prensa Libre.

La cobertura estatal a la Salud Mental termina de completar el panorama, El Gobierno destina de acuerdo a la encuesta antes mencionada menos del 1% del presupuesto del Ministerio de Salud a esta área, lo que lleva a los pacientes a buscar ayuda profesional de manera privada. En este sector los precios de consulta oscilan entre Q250.00 y Q1,000.00 mientras los servicios de tomografías, resonancias magnéticas o encefalogramas pueden incluso llegar a triplicar la última cifra.

Se debe reconocer con las creencias acerca de la Salud y de la enfermedad que son una parte importante de toda cultura “Sin embargo hay ahora un punto de discusión de cómo incorporar las condiciones culturales, en nuestro contexto. Se habla también de atender a una perspectiva menos patologizante” dice Grazioso de Rodríguez en el Artículo de Prensa Libre.

“Si tomáramos en cuenta cómo vivimos en Guatemala, todos estaríamos enfermos de ansiedad o con un estrés postraumático ya que estamos expuestos cotidianamente a situaciones que atentan contra nuestro bienestar

y paz interior. Sin embargo estos criterios que nos enfermarían mentalmente a todos pueden ser también considerados como resilientes en otros modelos de tratamiento”. La resiliencia es la capacidad para sobreponerse al dolor emocional y los traumas.

Tanto la Encuesta Nacional de Salud Mental del 2009 como el Informe sobre el Sistema de Salud Mental en Guatemala del 2011, señalan que el Ministerio de Salud destina menos del 1% de su presupuesto (4 mil 435 millones).

En el informe del 2011 se indica además que el 13% de la población tiene acceso gratuitamente al menos el 80% a medicamentos esenciales lo que evidencia un avance importante aunque aún insuficiente, para quienes pagan sus medicamentos genéricos el costo de los anti psicóticos y antidepresivos corresponde en promedio al 2% del Salario Mínimo diario que para este año 2012 es de Q69.00 en parte este se debe a la mayor comercialización y disponibilidad. Aunque todos los trastornos mentales y problemas de Salud Mental están cubiertos en los planes de seguro social. Solo una proporción muy pequeña de la población, menos del 15% está afiliada. Prensa Libre 2011.

Lo irónico de todo esto es que en realidad el cuidado más profiláctico o preventivo que puede y deberían de tener los humanos es el de la Salud Mental.

Guatemala, enfrenta un gran desafío para la cobertura de las necesidades de salud mental de nuestra población. Más problemas relacionados con Salud

Mental han sido y continúan siendo múltiples y complejos pues observamos la existencia de conductas violentas, pobreza, desarraigo, discriminación, duelos no resueltos, baja autoestima, consumo de alcohol y otras adicciones en nuestra vida diaria.

Es por ello que en nuestra investigación deseamos dar un enfoque holístico de lo que es Salud Mental y como afecta en cada individuo y en sus diversos roles como ser humano; en nuestro punto de vista como investigadores, consideramos que el nivel de Salud Mental en nuestra población está seriamente afectada por diferentes factores, pero principalmente por la cultura, que no nos permite considerar la importancia de la Salud Mental y en los casos en que se evidencia la necesidad de su tratamiento, se le ubica en segundo lugar, muchas veces por carecer de recursos y otras por desconocimiento, además el hecho de visitar al Psicólogo aún se le considera como un “asunto de enfermos mentales” o algo de difícil acceso. Debido a esa cultura tan particular de nuestro país, también se ven afectados los grupos específicos, por ejemplo: grupos con capacidades distintas, grupos con preferencias sexuales distintas, grupos con creencias religiosas distintas, etc. el desconocimiento, la falta de educación y valores, nos hacen poco tolerantes a lo que no representa la mayoría, o a lo que según nuestro criterio impuesto, es incorrecto o anormal, en la que daña terriblemente la salud mental de estos grupos.

Somos una población con paradigmas y dogmas muy arraigados que no nos permiten ser críticos y evaluar objetivamente las situaciones que nos hacen bien o que atentan contra nuestra salud en general.

Entre otros factores importantes y que más afectan a la población guatemalteca, se puede citar la pobreza extrema, que se refleja en la mala alimentación y el acceso a la atención médica en general, según los índices de estudios realizados en cuanto a salud en los últimos años un muy bajo porcentaje de la población tiene acceso a la atención médica en general, si profundizamos más en estos números, un insignificante porcentaje tiene acceso a la atención de salud mental, donde provoca sin lugar a duda un nivel de salud mental bastante precario.

El desproporcionado nivel de violencia en el país, influye considerablemente en la Salud Mental de sus pobladores, cada día es más común el alto número de asesinatos y hechos de violencia en contra de hombres, mujeres y niños indistintamente, cometidos en el país, tanto en el área urbana como rural, la exposición a esta situación de violencia ha conseguido que la calidad de vida de los guatemaltecos se deteriore progresivamente, se vive en un ambiente hostil, de paranoia y stress, en el que se está alerta en todo momento o lugar ya que todos, en determinada situación, podríamos ser blanco perfecto de hechos delictivos en el país.

No puede dejar de considerarse dentro de la Salud Mental la prioridad o importancia que cada Gobierno entrante o saliente otorga dentro de su plan de Trabajo a dicha área. Con mucha decepción observamos que constantemente las huelgas de los profesionales de la medicina, demandan mejorar las condiciones de abastecimientos en medicinas equipos de los hospitales y mejoras salariales a sus trabajadores, sin ni siquiera dar una mirada al Deprimente y Abandonado Hospital de Salud Mental Dr. Carlos Federico Mora.

La falta de empleo y oportunidad de superación nos afecta sobremanera, el salario mínimo no es suficiente para poder mantener una familia o un hogar, sobrevivimos en una sociedad de pobreza, bajo nivel educativo, alto nivel de inseguridad y una sociedad en donde los valores pierden peso cada día.

Lo anterior nos hace pensar que si no hay atención primaria, dirigida a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, tampoco existe un lugar donde ellos puedan ser tratados y así mejorar su estado de Salud Mental. Es entonces donde la creación, administración y divulgación de programas elaborados por equipos multidisciplinarios adecuados, resaltarían las necesidades de cada edad dando mejores resultados de abordaje e integración a sus círculos sociales situándolos en una realidad que no es más que su diario vivir.

¿Qué sociedad en el mundo está libre de problemas que los agobien?

¿Qué soluciones como profesionales de la Salud Mental proponemos?

¿Deberá nuestro aporte mejorar o cambiar el Concepto de la Salud Mental?



Estas preguntas entre otras, nos motivan a querer dar propuestas de real alcance y que dejen precedente del qué hacer del Psicólogo.

Dentro de los modelos teóricos que preocupados por la concepción de la salud mental, se distinguen 5:

- 1. EL MODELO DE SALUD MENTAL DE WARR (1987)**, por el cual la salud mental se compone del bienestar activo, la competencia personal, la autonomía, la aspiración y el funcionamiento integrado. Resulta del intercambio entre las características del medio, los procesos que las originan y ciertos atributos de personalidad. Además, otras características personales que afectan a la salud mental son la edad, el género, el status socioeconómico, los valores personales y las habilidades psicomotoras, intelectuales y sociales.

Según Warr, las características del medio que inciden favorablemente en el nivel de salud mental son: la oportunidad de ejercer control sobre el medio, la oportunidad de utilizar y desarrollar los propios conocimientos y capacidades, la existencia de objetivos generados por el medio, la variedad de actividades, la claridad ambiental, la disponibilidad económica, la seguridad física, las oportunidades para el desarrollo de las relaciones interpersonales y una posición social valorada; mismos que si llegaran a faltar o darse exageradamente incidirían desfavorable o menos positivamente en el logro de la salud mental.

- 2. MODELO DE LA CAUSA SOCIAL (MIROWSKY Y ROSS, 1989)**, que observa que una disminución en los niveles de salud mental se manifiesta en un estado subjetivo de malestar evidenciado por síntomas de depresión y ansiedad. Vinculan las condiciones sociales objetivas de los sujetos con su bienestar: las diferencias sociales, de alienación, de autoritarismo, de control personal y de flexibilidad cognitiva afectarían significativamente los niveles de salud mental.
- 3. TEORIA DE LA INDEFENSA, ATRIBUCION DE CAUSALIDAD Y DEPRESION (ABRAMSON, SELIGMAN Y TEASDALE, (1978)**, teoría en la que los depresivos tienen un estilo atributivo llamado estilo pesimista de causalidad, que consiste en atribuir los eventos aversivos incontrolables a factores internos, globales y estables. Sin embargo, a raíz de diversas investigaciones en el tema, parece ser que este estilo de causalidad es más un efecto de la depresión que una causa y que la diferencia sustancial con los sujetos no depresivos es la falta del sesgo auto reforzante.
- 4. EL MODELO COGNITIVO DE LA DEPRESION DE BECK (1983)**, explica la depresión como consecuencia de las experiencias infantiles que inducen al sujeto a tener una imagen negativa de sí, los demás y el futuro. Los depresivos manifiestan una triada cognitiva negativa y varios sesgos cognitivos (inferencia arbitraria, pensamiento dicotómico,

abstracción selectiva, errores evaluativos de la magnitud de un acontecimiento y personalización - generalización).

#### **5. SESGOS SOCIOCOGNITIVOS Y SALUD MENTAL, Ellis (1987)**

sostiene que los sujetos que presentan trastornos emocionales poseen formas de pensamiento irracionales. Al respecto, investigaciones posteriores agregan que los sujetos que presentan una leve depresión muestran ser más realistas en la visión de sí mismos, no presentan un estilo atributivo auto reforzante ni ilusión de control, tampoco presentan la tendencia a verse mejor que otros en habilidades ni a creer que comparte sus creencias y sentimientos; y tienen una creencia realista de la probabilidad de sufrir acontecimientos aversivos. Por lo tanto, el estado de ánimo negativo predispone a un estilo convergente, reduccionista y conservador; de contraste, explicación y readecuación realista con el medio.

De hecho, no es que los sujetos con baja salud mental tengan estilos irracionales de pensamiento, sino que no presentan los sesgos auto reforzantes que utilizan los sujetos no depresivos.

Además de estos cinco modelos explicativos, se reconocen otros factores que inciden en los niveles de salud mental de los sujetos, por ejemplo:

Se ha visto que las personas que pertenecen a una clase social baja tienen mayor riesgo de sufrir trastornos mentales, quizás debido a que disponen de

menos repertorio material o psicológico o porque las personas con problemas de salud mental tienden a bajar de status social.

Existe evidencia en relación al mayor deterioro psicológico de las mujeres, al respecto, algunas explicaciones destacan las diferencias biológicas, otras la socialización diferencial, la asignación de roles diferenciales, las diferencias en la expresión de la emoción, los malos tratos, las estrategias de afrontamiento o a la posición social desfavorable en el mercado laboral; en resumen, atienden a la situación social desfavorable para las mujeres.

El desempleo, obviamente tiene efectos negativos en la salud mental, debido a que satisface las necesidades materiales y psicológicas básicas. Además del desempleo en sí, influye la naturaleza y las condiciones laborales. Estrés Psicosocial: en la vida, frecuentemente las personas nos enfrentamos con demandas del medio y situaciones no deseadas que podrían ser estresantes. En general, niveles moderados de stress activan el organismo física y mentalmente, aunque, si la persona es incapaz para adaptarse a las nuevas demandas, podrían desencadenarse respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas.

Los acontecimientos vitales negativos, ambiguos, inesperados y poco controlables se relacionan significativamente con trastornos psicológicos, aunque un locus de control interno y un optimismo disposicional pueden favorecer el ajuste y la buena afectividad en estas situaciones.

Otra forma de manejar las demandas del medio es a través de una buena estrategia de afrontamiento, para las cuales existen dos categorías: afrontamiento centrado en las emociones vs afrontamiento dirigido al problema y estrategias de afrontamiento activo vs estrategias de evitación. Los sujetos con síntomas depresivos frecuentemente usan la descarga de emociones en conjunto con las estrategias de evitación y resignación, cuando lo que debería darse normalmente es el uso de estrategias de evitación en un primer momento (corto plazo) para proseguir con un afrontamiento activo, eficaz para asimilar los hechos estresantes y perpetuar la sensación de control situacional.

El apoyo social (disponibilidad de ayuda) que la persona tenga también es determinante en la estrategia de afrontamiento que utilice, mientras más apoyo reciba, más probable es que utilice estrategias activas. Los efectos del apoyo social se explican por cuatro mecanismos: porque inhibe conductas de riesgo y refuerza las saludables, porque disminuye el impacto del stress y las conductas inadaptativas que causaría, porque valida las creencias de control y posibilita el manejo y, por último, la expresión de las emociones reguladas por otros permite disminuir el desgaste fisiológico provocado por el estrés.

De esta manera, la intervención psicológica debería darse en la prevención y mejoramiento de las variables ambientales, a nivel de las relaciones interpersonales, en la reestructuración cognitiva, el mejoramiento de las habilidades sociales y la provisión de grupos de apoyo.

“El instituto nacional de salud de los Estados Unidos definió la salud mental como la relación armoniosa y productiva entre el hombre, el medio ambiente y las instituciones de manera constructiva y tendiente a la justicia y equidad.

En Quebec Canadá, en la política de salud se hace referencia en la salud mental como la capacidad que puede tener una persona de utilizar las emociones de manera apropiada en sus acciones; de establecer razonamientos que le permitan adaptarse a las circunstancias y relacionarse con su medio ambiente.

Además se postula que el equilibrio psíquico de una persona se determina entre otras cosas por el nivel de bienestar.

Sin embargo los cambios sociales han promovido nuevos problemas que afectan la calidad de vida de los grupos e individuos como: “el aumento de desempleo, el aumento del índice de pobreza” (Restrepo Espinoza María Elena 2006 revista promoción de la salud mental un marco para la formación y para la acción) la emigración de las personas en busca de una mejor vida y otros factores más.

Es aquí donde se ve la necesidad imperante de contribuir a que tanto el hombre como individuo o como grupo aprenda adaptarse al medio ambiente y logre identificar y realizar sus aspiraciones a pesar de los cambios y adversidades que puedan enfrentar.

En resumen podemos decir que la salud mental “promueve procesos que permitan integrar las emociones, los comportamientos, las relaciones, los desarrollos intelectuales y la productividad entre otros para que puedan generar satisfacción y sentido que propicien bienestar y coherencia interna”.

También la salud mental “potencia la capacidad para producir constructivamente y contribuir en lo económico, lo afectivo, lo emocional, lo social y lo espiritual. Interioriza el significado y el respeto por la vida, el cuerpo, la expresión de los afectos en el ejercicio del placer” y las demás áreas de la vida como personas.

Los teóricos nos comparten el fruto de todo un proceso de trabajo y esfuerzo que pretende aportar a la humanidad una base científica de datos y afirmaciones del proceso humano y de los grupos donde se desarrolla su vida; los investigadores ponen en práctica esos métodos y aportes de los científicos, pretendiendo encajar ambos para dar origen a una realidad clara y comprensible acerca del tema en investigación y sus aportes; pero cuando se trata de la complejidad de la psiquis humana, la realidad no está claramente definida por un conjunto de reglas, postulados y determinaciones científicas, que pueden etiquetar al hombre como un ente definido con exactitud, esto en cambio, origina resultados que pueden variar, según varía la personalidad, el entorno, la condición social, el nivel económico y todos los factores que ubican al individuo en un estatus categorizado por la sociedad, por lo tanto se torna en un trabajo que hace énfasis en el carácter activo del investigador a

fin de no alterar el carácter activo también del propio objeto del conocimiento, el que actúa sobre éste proceso más allá de la propia conciencia del investigador.

Por mucho que el investigador se esfuerce en conseguir un resultado netamente apegado a la realidad de una investigación científica, basada en una metodología determinada, es importante hacer notar que cuando dicha investigación enfocada a un trabajo de la personalidad o la determinada situación psicológica de un individuo o un grupo, debemos hacer énfasis en que los resultados serán variables, ya que el ser humano, casi siempre tiende a aportar un resultado subjetivo como producto de un proceso investigativo. Entonces el método apegado a una categoría científicamente determinada que se esperaba aportara un resultado cuantitativo, se torna en que su aporte será entonces cualitativo.

Si vemos este enfoque de esta manera, se considera que la investigación de la psicología nos aporta un producto de carácter epistemológico. El tema de la subjetividad representa una definición ontológica diferente de los procesos psíquicos, como el sistema de significaciones y sentidos subjetivos en que se organiza la vida psíquica del sujeto y la sociedad, por tanto la subjetividad no es una organización intrapsíquica que se agota en el individuo, sino un sistema abierto y en constante progreso que caracteriza también la constitución de procesos sociales. La diferencia entre lo cualitativo y lo cuantitativo es epistemológica y no metodológica. El énfasis en el carácter activo del investigador no debe limitar nuestra comprensión del carácter



activo del propio conocimiento, el que actúa sobre este proceso más allá de la propia conciencia del investigador, esto hace al investigador mismo mantenerse sumido en el constante ejercicio de la reflexión.

## **SALUD MENTAL Y TRABAJO**

Puesto que los estados de ánimo y los afectos se estudian con tanta frecuencia en el campo profesional, los trataremos con mayor detalle. El bienestar afectivo se ha considerado tanto de forma bastante indiferenciada (distinguiendo sólo entre sentirse bien y sentirse mal) como teniendo en cuenta dos dimensiones, "placer" y "activación" Cuando las variaciones de la activación no guardan relación con el placer, no se consideran por lo general un indicador del bienestar. Sin embargo, cuando existe relación entre activación y placer, pueden distinguirse cuatro cuadrantes:

- Gran activación y placer indican entusiasmo.
- Baja activación y placer indican comodidad.
- Gran activación y desagrado indican ansiedad.

Baja activación y desagrado indican estado de ánimo depresivo (Warr 1994). El bienestar puede estudiarse a dos niveles: un nivel general sin contexto y un nivel específico de contexto. El medio ambiente de trabajo es uno de tales contextos específicos. Los análisis de datos respaldan la idea general de que la relación existente entre las características del puesto de trabajo y la salud mental no laboral sin contexto está mediada por un efecto sobre la salud mental relacionada con el trabajo. El bienestar afectivo relacionado con el trabajo se ha estudiado habitualmente a lo largo del eje horizontal en términos de satisfacción en el puesto de trabajo. Sin embargo, los afectos relacionados con la comodidad, en particular han sido, ignorados en gran medida, algo lamentable teniendo en cuenta que este afecto puede indicar resignación con

el trabajo: es posible que las personas no se quejen de él, pero puedan mostrarse apáticas y desinteresadas (Warr 1994).

¿Por qué hay que prestar atención a los problemas de salud mental?

Son varios los motivos que demuestran la necesidad de prestar atención a los problemas de salud mental. Las estadísticas de varios países indican que son muchas las personas que abandonan su empleo por problemas de salud mental.

Además de resultar costosa, en términos tanto humanos como económicos, la salud mental tiene un marco legal, hay una directiva sobre salud y seguridad en el trabajo que entró en vigor en 1993. Aunque la salud mental no constituye el núcleo fundamental de la directiva, en su artículo 6 se presta cierta atención a este aspecto de la salud. La directiva marco señala, entre otras cosas, que la empresa tiene el deber de: adoptar las medidas necesarias para la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores (en todos los aspectos relacionados con el trabajo), según los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos; adoptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y el trabajo repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud.

Grupos profesionales con riesgo para la salud mental:

En las profesiones con elevados ritmos de trabajo y/o baja discreción respecto al uso de las destrezas, el riesgo de trastorno mental es máximo. Un ejemplo de esto son las secretarías, camareros, obreros de la construcción, etc. Los que parecen especialmente proclives a abandonar por motivos de salud mental pertenecen al sector servicios, como el personal sanitario y los maestros, así como los empleados de la limpieza, amas de casa y trabajadores del transporte.

### Actitud ante los problemas de salud mental

- El medio ambiente (de trabajo).
- La persona, ya sean sus características o las consecuencias en la salud mental.

La prevención primaria, el tiempo de intervención que debe evitar que se produzca la enfermedad mental, debe orientarse a eliminar o reducir los riesgos del entorno y favorecer la capacidad de afrontamiento y otras capacidades del individuo. La prevención secundaria se orienta hacia el mantenimiento de la población activa que ya padece algún tipo de problema de salud (mental). Este tipo de prevención debería reconocer precozmente los signos de la mala salud mental, a fin de reducir sus consecuencias o impedir que empeoren. La prevención terciaria va dirigida a la rehabilitación de las personas que han dejado de trabajar por problemas de salud mental. Este tipo de prevención debe dirigirse a la adaptación de los puestos de trabajo a las posibilidades del individuo.

### Psicosis relacionadas con el trabajo

Psicosis es un término general empleado con frecuencia para describir una alteración grave de la función mental. En general, esta deficiencia es tan importante que el individuo es incapaz de realizar las actividades de la vida cotidiana, incluyendo la mayor parte de las actividades laborales.

### Enfermedades sistémicas y neurológicas

Ejemplos de esto son las enfermedades de Parkinson y Alzheimer, pueden alterar el estado de conciencia. Existen asimismo varias enfermedades de transmisión sexual, como la sífilis y el SIDA, que pueden dar lugar a Psicosis.

### Estados mentales

La esquizofrenia es probablemente el mejor conocido de los trastornos psicóticos. Las personas con este trastorno tienen a menudo historias laborales limitadas y no suelen formar parte de la población activa una vez

desarrollada la enfermedad. Tienen frecuentes alteraciones profesionales y pierden el interés o el deseo de trabajar. Salvo en empleos de muy escasa complejidad, suele ser muy difícil que conserven su puesto de trabajo.

Ciertos factores estresantes, como la pérdida del empleo o la muerte de un ser querido, pueden causar psicosis reactivas breves.

#### Factores químicos relacionados con el trabajo

Se sabe que ciertas sustancias químicas, como el mercurio, el disulfuro de carbono, el tolueno, el arsénico y el plomo han producido psicosis en trabajadores manuales.

Varios medicamentos pueden causar delirio, que, a su vez, pueden evolucionar a la psicosis. Además, pueden aparecer psicosis relacionadas con el uso de sustancias psicoactivas legales o ilegales, como el alcohol, las amfetaminas, la cocaína, los esteroides anabolizantes y la marihuana.

La psicosis posparto es relativamente rara en el mundo del trabajo, pero conviene reseñarla pues son muchas las mujeres que están volviendo a su trabajo antes de lo que solían.

#### Factores del puesto de trabajo asociados a la aparición de psicosis:

Aunque la información y la investigación empírica sobre las psicosis relacionadas con el trabajo son muy escasas, varios investigadores han observado relaciones entre los factores psicosociales del entorno laboral y la angustia psicológica.

Se ha comprobado que factores estresantes psicosociales importantes propios del empleo, como la ambigüedad de las funciones, los conflictos de funciones, la discriminación, los conflictos entre supervisor y supervisado, la sobrecarga de trabajo y el entorno en que éste se desarrolla se asocian a una mayor propensión a las enfermedades relacionadas con el estrés, a la impuntualidad y al absentismo, al rendimiento escaso, a la depresión, a la ansiedad y a otras formas de sufrimiento psicosocial.

### Tratamiento agudo del trabajador sicótico

Típicamente, el papel fundamental de las personas que deben responder al trabajador sicótico agudo en el lugar de trabajo consiste en facilitar el traslado seguro de ese trabajador a servicio de urgencias o a un centro de tratamiento psiquiátrico.

### Reincorporación al trabajo:

Después del episodio sicótico, el tema fundamental es si el trabajador puede volver a desempeñar su puesto de trabajo en condiciones seguras.

Si el puesto de trabajo puede originar algún riesgo en materia de seguridad, habrá que especificar las correspondientes restricciones, que pueden ir desde pequeños cambios de la actividad o del horario laboral hasta modificaciones más importantes, como el cambio a otro puesto de trabajo.

Al mismo tiempo, el servicio de salud en el trabajo debe controlar periódicamente el ajuste del trabajador a su puesto de trabajo, en colaboración con el supervisor.

Además y sobre todo, el sistema de salud en el trabajo debe considerar no sólo lo que es mejor para el trabajador, sino lo que es seguro para el lugar de trabajo.

Los programas de asistencia a los trabajadores podrían desempeñar un papel fundamental en la identificación precoz y el tratamiento de los trabajadores sicóticos.

### Depresión

La depresión es un tema de enorme importancia en el campo de la salud mental en el trabajo, no sólo en lo que concierne al impacto que puede tener en el lugar de trabajo, sino también al papel que el lugar de trabajo puede desempeñar como agente etiológico del trastorno.

## Manifestaciones

Todo el mundo se siente triste o "deprimido" de vez en cuando, pero un episodio de depresión mayor debe cumplir varios criterios:

1. Estado de ánimo deprimido durante la mayor parte del día, casi todos los días;
2. Notable disminución del placer o interés en todas o casi todas las actividades la mayor parte del día, casi todos los días;
3. Aumento o pérdida significativa de peso sin seguir ningún régimen, o disminución o aumento del apetito casi todos los días;
4. Insomnio o hipersomnia casi todos los días;
5. Agitación o retraso psicomotores casi todos los días;
6. Fatiga o pérdida de energía casi todos los días;
7. Sentimientos de inutilidad excesivos o inadecuados de culpabilidad casi todos los días;
8. Disminución de la capacidad para pensar o concentrarse, o indecisión, casi todos los días;
9. Ideas de muerte recurrentes, ideas de suicidio recurrentes, con o sin un plan específico, intento de suicidio.

## Etiologías relacionadas con el trabajo

Nos centraremos en la forma en que ciertos aspectos del estrés pueden llevar a la depresión. Hay muchas escuelas de pensamiento acerca de la etiología de la presión, incluidas la biológica, la genética y la psicosocial. Muchos de los factores relacionados con el lugar de trabajo se asocian a este último aspecto.

Los problemas de pérdida o riesgo de pérdida del empleo pueden dar lugar a depresión y, en el contexto actual del continuo cambio de los puestos de trabajo son problemas frecuentes en el entorno laboral. Otro resultado del frecuente cambio de las tareas a desempeñar y de la constante introducción de nuevas tecnologías es que el trabajador se siente incompetente o insuficiente.

## El Trabajo

Actividad que el hombre realiza para transformar la naturaleza en bienes necesarios para su subsistencia. Además de ser fuente de riquezas materiales, lo es de espiritualidad porque forma parte importante del sentido que le asigna el individuo a su propia vida. Hoy en día, el trabajo se ha convertido en una fuente generadora de enfermedades y alteraciones psíquicas, por la serie de factores intrínsecos y extrínsecos a que se ve sometido diariamente el guatemalteco. Sin embargo, puede ser fuente de creatividad, por la praxis que le ha permitido cristalizar sus potencialidades en la infinidad de productos materiales e ideas que ha creado.

Desde la perspectiva jurídica, en la Constitución Política de la República de Guatemala, que constituye el marco general de la organización jurídica y política del Estado para que este promueva el bien común, consolide el régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz, se establece dentro de los derechos sociales, específicamente en la sección octava del capítulo dos, **al trabajo** señalando que es una obligación social, para lo cual el régimen laboral debe organizarse conforme a principios de justicia social.

Para tal efecto, indica la serie de derechos (libre elección de trabajo, por ejemplo) y obligaciones (al pago en moneda de curso legal, otro) mínimas que fundamentan la legislación del trabajo en Guatemala, estableciendo entre otros, la fijación de las normas de cumplimiento obligatorio de empleadores y

trabajadores para que estos procuren el desarrollo económico de la organización y logren beneficios comunes. Aunado a eso, establece que los convenios y tratados internacionales o regionales en los cuales Guatemala participe, se considerarán parte de los derechos mínimos de los trabajadores. Asimismo, de forma imperativa, señala que los derechos consignados son irrenunciables y aunque se exprese en forma colectiva o individual renuncia, disminución, tergiversación o limitación de ellos, esos hechos serán nulos.

El régimen laboral de los trabajadores del Estado, está establecido en la Ley de Servicio Civil y su reglamento o por las leyes o disposiciones propias de las entidades descentralizadas o autónomas. Respecto a esto último, las relaciones laborales de los funcionarios y empleados de las municipalidades están normadas por la Ley de Servicio Municipal.

Para el caso de los trabajadores que no son del Estado, la relación de los empleadores con sus trabajadores, se rige por el Código de Trabajo.

Las normativas relacionadas, implican que el trabajador de primer o nuevo ingreso, debe enterársele sobre la organización y su puesto de trabajo. Eso debería contribuir, a que su calidad de vida se mantenga, fortalezca o se eleve y obtenga los resultados esperados porque, el esfuerzo realizado en el desempeño de sus funciones traería beneficios que coadyuven su propósito de vida, el sentido de autonomía y el manejo de las vicisitudes.



## **PSICOLOGIA DEL TRABAJO**

Siempre suele ser difícil escribir la historia de algo, existen perspectivas diferentes con énfasis diversos, en el caso de la psicología laboral, las dos guerras mundiales fueron grandes catalizadores para el cambio en esta disciplina. En sus inicios, lo que hoy conocemos como Psicología laboral organizacional ni siquiera tenía un nombre era la confluencia de dos fuerzas que habían tomado impulso en 1900.

Una de esas fuerzas era la naturaleza pragmática de algunas investigaciones psicológicas básicas. En ese entonces la mayoría de psicólogos eran estrictamente científicos y evitaban de forma deliberada el estudio de problemas que estuvieran fuera de las fronteras de investigación pura. Sin embargo un psicólogo llamado W.L.Bryan publicó un artículo sobre como los telegrafistas profesionales, desarrollaban habilidades para evitar y recibir el código Morse. Poco tiempo después el psicólogo debía estudiar actividades y funciones concretas, como aparecen en la vida cotidiana. Bryan no abogaba en si por estudios de problemas existentes en la industria, si no acentuaba el estudio de habilidades reales sobre una base sobre el cual desarrollar la psicología científica.

## **LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

Fuerza importante en la evolución en esta disciplina provino del deseo de los ingenieros industriales de mejorar la eficiencia, preocupados fundamentalmente por la economía de la producción y por consiguiente por la productividad de los empleados industriales.

Franck y Lilian Gilbreth contribuyeron con información novedosa sobre tiempo y movimiento de la producción industrial (Elementos del movimiento humano).

Tres individuos se destacan como los padres de la psicología industrial organizacional, trabajaron de forma independiente, de hecho sus trabajos apenas se traslapan: Walter Hill, Federico Taylor y Hugo Münsterberg

Fueron exigencias prácticas, las que provocaron el nacimiento de la psicología laboral y su desarrollo posterior y seguirán siendo importantes cada vez.

La Psicología Industrial y la práctica laboral, consiguieron importantes avances y estímulos gracias a la urgencia de aplicar conocimiento psicológico al trabajo.

El psicólogo industrial debe hallarse familiarizado con los métodos y resultados de la psicología general y de gran parte con sus disciplinas como las del diagnóstico psicológico; solo en raros casos es posible aplicar inmediatamente estos métodos y resultados en el trabajo pues sus condiciones especiales exigen primeramente la investigación de cuestiones y métodos determinadas circunstancias, el hombre podría sustraerse a su situación cultural a la que está incluida el trabajo.

La psicología laboral tiene una función asesora, se dirige a quienes se preocupan por los problemas del personal y a su formación dentro de la empresa a planificadores laborales y a quienes crean medios de trabajo, reclutadores,

La psicología industrial es una ciencia diversificada que contiene varias súper especialidades que pueden agruparse en 6 campos generales:

1. Selección y Colocación
2. Capacitación y desarrollo
3. Evaluación del desempeño
4. Desarrollo de la organización
5. Calidad de la vida laboral
6. Ergonomía

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas,

capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

“En la actualidad las técnicas de selección del personal tiene que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental d los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicométricas y los exámenes médicos.”

Las funciones del Departamento de Recursos Humanos son esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

1. Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
2. Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
3. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
4. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.

5. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
6. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
7. Llevar el control de beneficios de los empleados.
8. Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
9. Supervisar la administración de los programas de prueba.
10. desarrollar un marco personal basado en competencias.
11. Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales

Según el libro Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento, del autor: Margaret Butteris, el papel y la función de Recursos Humanos de la empresa consiste en las siguientes:

- Identificación y desarrollo de las competencias claves necesarias para respaldar el negocio. Una vez identificadas, se ponen en marcha estrategias para desarrollar o adquirir las competencias claves. La función empresarial es también responsable de monitorizar el progreso de desarrollo.
- Desarrollo de talento Ejecutivo. Recursos Humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de sucesiones.

- Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes. Utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.
- Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados. Recursos Humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.

**Identidad de una persona:** Es el conjunto de rasgos propios de un individuo, es la conciencia que una persona tiene respecto a ella y que la convierte en algo distinto a los demás, aunque mucho de los rasgos que forman la identidad son hereditarios o innatos, el entorno ejerce influencia en la conformación de la especificidad de cada sujeto, por eso se dice que una persona busca su identidad o expresiones similares.

En este sentido, la idea de identidad está asociada a algo propio, una realidad interior que puede quedar oculta tras actitudes o comportamientos que en realidad no son propios de una persona: *“Me olvide de mi identidad y comencé a aceptar trabajos que no me gustaban y con los que no tenía nada en común.”*

**Identidad de una empresa:** Es principalmente la manera de ser, hacer y como hacer cada una. La identidad es la personalidad de la organización, lo que ella es y pretende ser: pero no su materialidad; si no su espíritu.

Dentro del concepto de identidad encontramos la cultura corporativa, ya que esta es la esencia de la identidad. Lo esencial a la cultura se resume en: Los

principios culturales y de valor de la razón de ser de la empresa, hacia donde se dirige, los valores, la filosofía, los códigos de integración y por último los comportamientos de la organización hacia sus colaboradores.

Nuestra investigación se ubica dentro de la rama de la psicología laboral, porque en sí, el problema consiste en buscar una fórmula mediante la cual el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos de la organización e integrarse a la empresa, como la empresa a los valores del empleado. Con ello evolucionar para mejorar la relación colaborador-empresa, es saber quien lleva puesta la camiseta de la empresa, en que se diferencia entre *tener que hacer lo que se debe hacer y querer hacer lo que se debe hacer*, viene marcada por el compromiso del empleado y el apoyo de la empresa para poder crear una identidad.

Meyer y Allen definen el compromiso como una actitud que se expresa como el vínculo Psicológico del empleado hacia la organización que hace que sea poco probable que el empleado abandone la organización. Este vínculo psicológico se puede alcanzar mediante **3 componentes:**

**Compromiso afectivo** (Deseo) identificación psicológica del colaborador con los valores y la filosofía de la empresa. El Empleado muestra fuerte convicción y aceptación de los **objetivos y valores de la organización**, disposición de ejercer un esfuerzo en beneficio de la organización, preocupación por los problemas de la empresa y fuerte deseo de permanecer en ella.

**Compromiso de continuidad** (Necesidad) el apego que tiene el trabajador con la Empresa es de carácter **material**. Su continuidad depende de la percepción que tiene en relación con lo que recibe del trabajo, los costes personales que le supone el trabajo y los costes añadidos al abandono de la Empresa (Estado Civil, hijos, edad o tiempo trabajado en la organización, nivel educativo, capacitación, estado del mercado laboral).

**Compromiso normativo** (moral) sentimiento de lealtad a la empresa motivado por presiones de tipo cultural o familiar.

Pero la identidad Corporativa no la firman los colaboradores únicamente, para lograrlo la empresa debe hacerse las siguientes preguntas:

¿Qué factores atraen el talento a nuestra empresa?

¿Que motiva a nuestros trabajadores a rendir empleando al máximo sus habilidades?

¿Que les hará quedarse con nosotros?

Y dar respuesta a ellas como parte del compromiso corporativo.

El Compromiso del Empleado-empresa, no se limita a la satisfacción individual con el trabajo, tiene un vínculo con el Desempeño organizativo, constituyendo su característica diferencial. La **voluntad de permanencia** de un Empleado en la Empresa y el **esfuerzo discrecional** (“dar un poco más”)

que está dispuesto a hacer, depende de la percepción que tiene acerca de lo que recibe en su trabajo. *Gestionar el Compromiso significa implantar acciones y herramientas útiles con la intención de conseguir una fuerza laboral con un alto grado de rendimiento y de compromiso con el proyecto de Empresa.*

Para ello la empresa debe:

- Elaborar manuales de motivación y acogida
- Diseño de sistemas o compensación de beneficios
- Sistema de valoración y gestión de desempeño
- Programas de liderazgo requerido
- Asistencia técnica y formación individualizada

Las definiciones de salud mental, o de ausencia de enfermedad, aunque bastante generales, son útiles para detectar la presencia de un padecimiento y el grado del mismo. Además, de estas definiciones se han precisado una serie de cualidades de la personalidad, que son las capacidades para readaptarse ante el estrés o para recuperarse de una enfermedad.



### **1.1.3 OBJETIVOS**

#### **1. General**

Conocer el marco filosófico que identifican los trabajadores con la empresa y cómo influye en la identidad corporativa.

#### **2. Específicos**

- Influir en la estabilidad laboral, por medio de un ambiente integral que satisfaga necesidades colaborador-empresa.
  
- Encausar los valores de la empresa con el trabajador en función de un objetivo en común
  
- Fomentar el bienestar individual y colectivo que permita un ambiente satisfactorio bilateral.

#### **1.1.4 DELIMITACION**

La empresa sujeta a investigación está dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo a través de dos canales de distribución, uno es el detalle y el otro de mayoreo. Para cada canal el perfil de trabajadores es diferente, el canal de detalle es compuesto por vendedores ruteros, al cual pertenecen el 70% de la población total de la empresa y el canal de mayoreo que es el 30% restante de la población.

El principal objetivo de la empresa es presentar a los consumidores productos de alta y excelente calidad que sean del agrado de niños, jóvenes y adultos, tanto a nivel nacional como internacional.

El objetivo mercadológico consistía en ir conquistando los mercados del Triangulo norte de Centroamérica, fortaleciendo la distribución y venta, Desde un principio, la fábrica orientó su producción a productos para el segmento infanto-juvenil, básicamente niños y niñas de los 6 a los 13-14 años.

Actualmente, se cuenta con un equipo de 30 personas en el área administrativa, donde se ubica el departamento contable, finanzas, bodega, recursos humanos y caja. El departamento que da servicio a la flota, está representado por el equipo técnico.

Por ser el giro de negocio consumo masivo, se observa un fuerte movimiento en el área logística, en el cual diariamente se desarrolla todo el proceso desde la llegada de las importaciones hasta la entrega del producto al consumidor final.

Los procesos están claramente definidos por departamento, área y puesto, en el cual cada colaborador se encarga de realizar su labor correspondiente hacia un objetivo en común.

Los vendedores inician su jornada a tempranas horas de la mañana que revisan sus inventarios de producto en el automóvil y todo lo necesario para el día. Al llegar las cinco de la tarde se reúne el equipo de vendedores, se presentan al departamento de caja en donde hacen efectivo el pago de los

productos vendidos y esa es la rutina diaria la cual no permite mayor comunicación entre el área comercial y el área administrativa. Los horarios que ambas áreas manejan son diferentes, lo que causa un efecto de separación entre ambos.

La población total de la empresa se encuentra ubicada alrededor de Guatemala que da como resultado un trabajo individual con objetivos grupales. La información que los colaboradores deben de tener de sus funciones y de los procesos en general que se manejan para llevar a cabo sus labores, es fundamental para el correcto desempeño y satisfacción en el puesto de trabajo.

El departamento de Recursos Humanos realiza capacitaciones enfocadas al fortalecimiento de técnicas y herramientas aplicables a su puesto. Sin embargo un claro plan de conocimiento y vivencia de la Identidad Corporativa no ha sido desarrollado ni planificado, con el fin de mejorar el ambiente y la satisfacción de la empresa al trabajador y el trabajador a la empresa, buscando ambas partes un objetivo en común.

Las instalaciones de la empresa están ubicadas de acuerdo a la necesidad y giro de la empresa, en donde se cuenta con un amplio parqueo para la flota y un taller de servicio para los mismos. Las oficinas están ambientadas de acuerdo a los departamentos antes mencionados. La iluminación no es natural y se utiliza durante todo el día el aire acondicionado para moderar el calor. No se cuenta con áreas de recreación para el trabajador.

Para la aplicación de los instrumentos que se elaboraron con el fin de recolectar información y obtener resultados del tema de investigación; se tomó como muestra 15 personas de las diferentes áreas para obtener la realidad del conocimiento y vivencia de la Identidad Corporativa que se tiene en la empresa Bocadeli, de acuerdo al rol y puesto que cada colaborador desempeña diariamente.

## **CAPITULO II**

### **II.TECNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 TECNICAS**

Para la recopilación de la información proporcionada por los colaboradores de la empresa Karante S.A. se diseñó una guía de observación, una guía de entrevista directa y un cuestionario grupal los cuales arrojaron información valiosa para poder lograr los objetivos planteados.

Debido al giro de negocio y a las distancias existentes geográficamente entre una distribuidora y otra en Guatemala, se realizó la técnica de muestreo con 15 personas de diferentes departamentos de la organización, ambos sexos y diferentes edades así como perfiles académicos. La importancia de tener una muestra diversa es conocer a todo nivel organizacional el involucramiento de los trabajadores con la misión, visión y valores y a su vez la empresa el compromiso que tiene con los trabajadores de crear un ambiente saludable.

La recopilación de la información se llevó a cabo por medio de una reunión grupal en el caso del cuestionario. La observación se realizó con la población seleccionada, en horarios de 6:00 AM a 7:00 AM y de 5:00 a 7:00 PM. Los días martes y jueves durante el mes de agosto, debidos a que es el punto en el cual se encuentran los vendedores y en su mayoría el personal administrativo.

## **2.2 INSTRUMENTOS**

La aplicación de los instrumentos para recopilación de información se hicieron durante los horarios antes descritos, por el equipo de investigación, quienes dividieron sus funciones en observación, entrevista y aplicación de encuesta o cuestionario.

El cuestionario consta de 10 preguntas las cuales están ponderadas por 10 pts. Cada pregunta, estas dan una ponderación total por persona y a la suma de los 15 colaboradores, se obtiene el promedio para contar con datos cuantitativos.

En cuanto a la guía de observación y la guía de entrevista se ha sistematizado la información recopilada para realizar una conexión entre los resultados cuantitativos y los cualitativos que arrojaron los instrumentos de investigación.

Para realizar la siguiente investigación, se diseñaron los siguientes instrumentos:

### **1. Guía de Observación:**

Se trabajó con el fin de obtener información objetiva de los trabajadores que laboran en la empresa, para lo cual se solicitó la anuencia de las autoridades e la empresa de alimentos “Bocadeli”, pudiendo extraer los datos necesarios que sirvieron para la realización de este estudio.

## 2. Entrevista:

Se utilizó este instrumento para profundizar sobre las características de los empleados a investigar. La misma se llevó a cabo en forma de conversación libre. Y consta de 10 preguntas.

## 3. Encuesta:

Dirigido a los empleados de la empresa con el fin de conocer sus puntos de vista respecto a la problemática específica de los trabajadores, así como mecanismos utilizados para establecer comunicación con la empresa y su participación dentro del ambiente laboral.

### III. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 3.1 CARACTERISTICAS DEL LUGAR Y LA POBLACION

##### 3.1.1 Características del Lugar

La empresa está ubicada en la zona 11 de la ciudad capital, su estructura física está compuesta por área de estacionamiento, bodega para almacenamiento de producto y oficinas para el personal administrativo.

##### 3.1.2 Características de La población

La muestra fue conformada por personal administrativo y operativo,

#### IDENTIDAD CORPORATIVA, RESULTADOS ENCUESTA.

De los recursos que son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa los **HUMANOS** son los más importantes, en virtud de la dinámica que los caracteriza. Ese dinamismo debe ser aprovechado por ambas vías (trabajador-empresa), de tal manera que se obtengan los resultados deseados en el tiempo previsto.

Si bien todas las unidades o áreas funcionales de la empresa, son igualmente importantes, una de ellas tiene la particularidad de tener un alto grado de dificultad por la complejidad de su gestión y de estar presente en las otras. Este es el caso del área de Recursos Humanos. De la certeza y precisión de las decisiones tomadas, desde la dirección hasta el más humilde de los colaboradores, dependerá finalmente el éxito o fracaso de la misma.

Previo a la contratación del personal se debe establecer con precisión las habilidades y capacidades que tiene para desempeñarse con eficiencia y eficacia en el cargo que ocupará, pero fundamentalmente **la motivación** que tiene para desarrollarse en dicho cargo, asimismo también es de vital importancia establecer que ventajas económicas puede ofrecer la empresa, para que pueda satisfacer las necesidades de él y su familia.

Si se logra el equilibrio a estas dos primeras situaciones, entre otras que se describirán más adelante, se podrá decir con certeza que el empleado estará plenamente identificado con la empresa, afirmando la hipótesis inicial que la Importancia de la Identidad Corporativa es vital para la obtención de resultados y bienestar del trabajador ya que conoce claramente que tiene la capacidad para desempeñarse efectivamente en el puesto de trabajo y que está siendo retribuido equitativamente, lo que le permitirá estar altamente motivado, para lograr de él el máximo esfuerzo (Productividad), y contribuir de esta manera al logro de los objetivos organizacionales, por lo que el proceso de dirección será exitoso.

En consecuencia, **la satisfacción laboral** o la actitud frente al propio trabajo: está basada en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir.

Estrechamente ligadas a **la satisfacción laboral** -con influencia recíproca en la Identidad Corporativa- se encuentran otras actitudes como la **motivación** (ánimo y predisposición para llevar a cabo una labor); la **involucración en el trabajo** (inversión de tiempo y energía en el trabajo); o el **compromiso** organizacional (identificación con la organización y deseo de seguir participando activamente en ella).

Tomando en cuenta la gran importancia de la gestión efectiva de los recursos humanos, se deben realizar constantemente encuestas de Identidad Corporativa así como la valoración de la evaluación del desempeño de todos los colaboradores que laboran en la misma, no con la intención de utilizarlo como base para sanciones o despidos, sino en términos generales, debe de ser comprendido como una instancia de verificación del ambiente interno existente entre todos los colaboradores, específicamente las percepciones que tienen de su lugar de trabajo, las relaciones interpersonales entre ellos (jefes y compañeros), la comunicación eficaz, la identificación o pertenencia, ya que estas variables están vinculadas y estrechamente relacionadas con su grado de motivación que dan como consecuencia el logro de resultados y por ende la productividad.



En el caso concreto de esta Investigación “**Importancia de la Identidad Corporativa**” de la empresa “**Bocadeli**”, se establecerá la atmósfera dentro de la empresa o “lo que se respira en ella” y tiene que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los colaboradores valoran su trabajo. Si la Identificación del colaborador con la empresa permite satisfacer las necesidades de los miembros, el ambiente tiende a mostrarse favorable y positivo; pero si el ambiente organizacional frustra la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, el ambiente tiende a mostrarse desfavorable y negativo, para ello se evaluaron y analizaron dos segmentos y cuatro variables y/o módulos que a continuación se describen:

### 1.1.VARIABLES Y/O MÓDULOS QUE FUERON PUNTO DE EVALUACIÓN

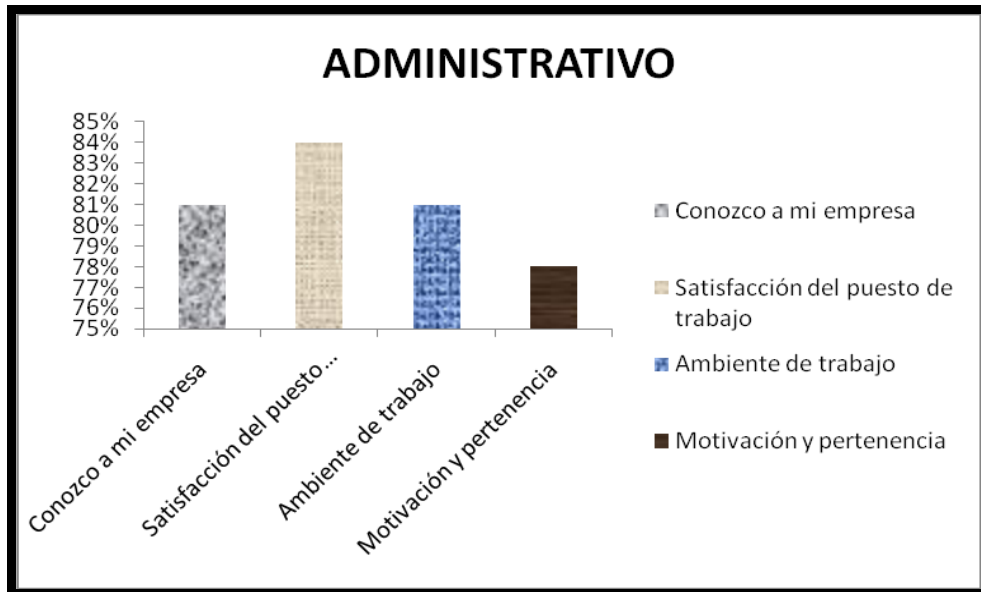
<b>100 - 90</b>	<b>Sobresaliente</b>	El nivel de Identidad Corporativa evaluado, observado y demostrado es <b>muy satisfactorio y excepcional</b> . Los resultados exceden el nivel de motivación, ambiente y satisfacción laboral, pertenencia y comunicación, que “ <b>BOCADELI</b> ”, requiere de sus colaboradores.
<b>89-80</b>	<b>Bueno</b>	El nivel de Identidad Corporativa <b>es satisfactorio y confiable</b> , satisface los criterios del ambiente de trabajo, pertenencia, satisfacción, y comunicación,
<b>79-70</b>	<b>Regular</b>	El nivel de Identidad Corporativa <b>es competente</b> , satisface en parte las variables evaluadas, por lo que se requiere mejorar aún más en cada una de ellas, que de cómo resultado el incremento del nivel de motivación
<b>69-60</b>	<b>Necesita Mejoramiento</b>	El nivel de Identidad Corporativa evaluado, observado y demostrado <b>es deficiente</b> en ciertas variables, por lo que se requiere mejoramiento emergente, mediante la implementación de planes de acción concretos, a fin de alcanzar el nivel deseado de motivación, ambiente agradable y satisfacción laboral, así como un alto grado de pertenencia que permita lograr la productividad y cumplimiento de resultados que “ <b>BOCADELI</b> ”, requiere de sus colaboradores.
<b>Inferior a 59</b>	<b>No Satisfactorio</b>	El nivel de Identidad Corporativa evaluado, observado y demostrado, es <b>completamente negativo y no aceptable</b> , lo que influye en desmotivación, insatisfacción laboral, comunicación deficiente y consecuentemente no estar identificado plenamente con la empresa

- 1.1.1. Conozco a mi empresa:** Esta variable evaluó el conocimiento pleno del Marco Filosófico de la empresa “**Bocadeli**” (misión, visión, objetivos estratégicos o generales y valores), así como los diferentes departamentos y/o áreas de trabajo, funciones y tareas a desempeñar y la relación de su puesto de trabajo con el resto de departamentos;
- 1.1.2. Satisfacción del puesto de Trabajo:** Aquí se evaluó el grado de satisfacción para desempeñarse en su puesto de trabajo y si cuenta con las herramientas y medios para cumplir con sus funciones, así como el conocimiento de las responsabilidades y deberes inherentes a su cargo;
- 1.1.3. Ambiente de Trabajo:** Esta variable evaluó el ambiente de trabajo que se respira en el departamento, especialmente si recibe un buen trato y respeto de sus compañeros y jefe, asimismo si lo apoyan los compañeros para el cumplimiento de sus funciones
- 1.1.4. Pertenencia:** Esta variable evaluó el grado de identificación y/o pertenencia de los colaboradores y si su actitud es positiva, confiable y se siente orgulloso de laborar aquí, y aunque le ofrezcan otro empleo similar y mejor remunerado no se va, o de rebelión y constantemente habla mal de la misma y considera que no hay oportunidades de desarrollo para alcanzar sus metas personales.
- 1.1.5. Motivación:** Esta variable evaluó la satisfacción y alta motivación del colaborador, especialmente porque su jefe inmediato superior y la empresa reconoce los esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas, asimismo hay oportunidades de demostrar sus talentos y habilidades, lo que permite el logro de las metas personales;

## **MECANISMOS DE LA PONDERACION E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:**

- ✓ Se evaluaron 04 variables, mediante un cuestionario con un total de 10 preguntas, en donde cada participante tuvo cuatro opciones de respuestas en cada pregunta planteada, marcando en la casilla correspondiente a la respuesta según su criterio.
- ✓ Posteriormente se ponderó cada respuesta y se realizó una sumatoria general y se estableció el promedio que obtuvo cada empleado, así mismo el promedio total por departamento administrativo y ventas, los resultados obtenidos se interpretan de la siguiente manera:

**Resultados de la Encuesta aplicada para conocer la Identidad que el colaborador tiene con la empresa.**

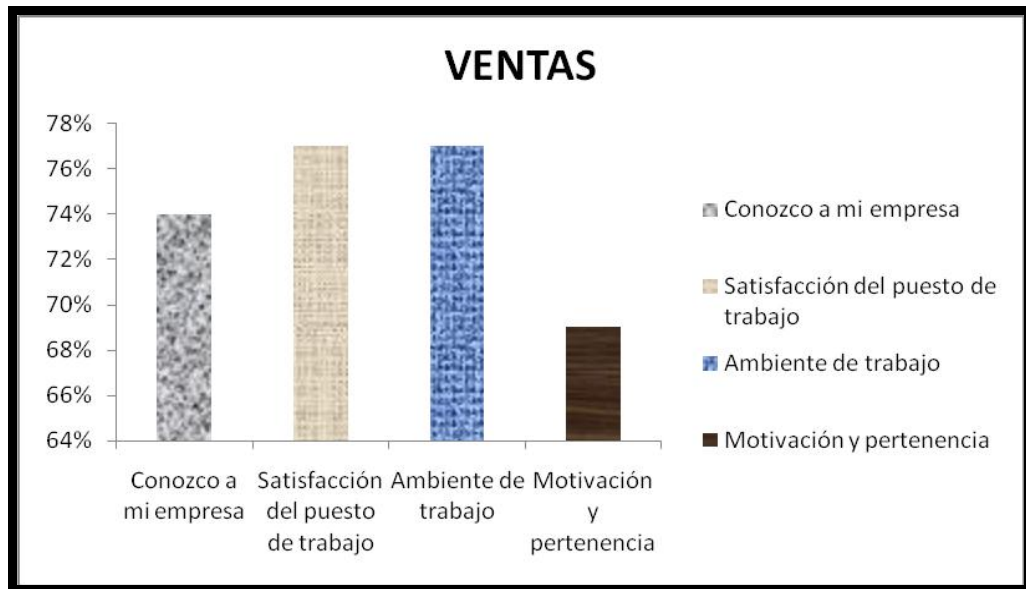


Las gráficas anteriores han sido tomadas con la población muestra del área administrativa en el cual los resultados se observa que el 81% de los colaboradores conocen los objetivos, misión, visión y valores de la empresa, existe un área de oportunidad del 19% en el cual puede trabajarse con capacitación y comunicadores dentro de las áreas de trabajo involucrando a los colaboradores en la implementación de un plan de vivencia de valores.

El 84% de la población muestra indica estar satisfecho con su puesto de trabajo, es decir realizan con satisfacción su labor diaria y se sienten dignificados con lo que realizan. Existe un 16% de no conformidad, que es una brecha a cerrar o bien un área de oportunidad.

Un 81% de la población opino que el ambiente de trabajo es bueno según la escala de puntajes, un ambiente sano, un ambiente agradable permite que el colaborador se sienta tranquilo, satisfecho y con voluntad mayor en comprometerse con sus labores diarias.

Existe un área de Oportunidad en el Departamento Administrativo que es un 22% en el cual no están satisfechos los colaboradores con la Motivación y Pertenencia o Identidad que la empresa les ofrece.



Las gráficas muestran claramente que en el área de ventas, según la escala que se utilizó de medición, la motivación y pertenencia que tienen hacia la empresa los colaboradores muestra, indica que necesita mejorar. Si analizamos lo que esta gráfica muestra es que un equipo de vendedores que deben estar motivados y sentirse comprometidos con la marca que representan hay un área de oportunidad para la empresa y así motivar a su equipo brindando incentivos y/o beneficios que permitan satisfacer sus necesidades de motivación.

Existe una brecha del 31% de área de oportunidad en la motivación y pertenencia del área de ventas.

Tal como se ha indicado en capítulos anteriores, la identidad corporativa es un ambiente en general que demuestra lo que es la empresa y lo que es un trabajador de esa empresa, incluyendo valores de ambos lados, creencias, filosofías y hábitos que hacen que una empresa tenga una personalidad en particular y diferente a todas las demás.

En un 74% de la población muestra, respondieron a la encuesta que si conocen a la empresa, sus valores, objetivos, visión, misión, filosofía y todo el

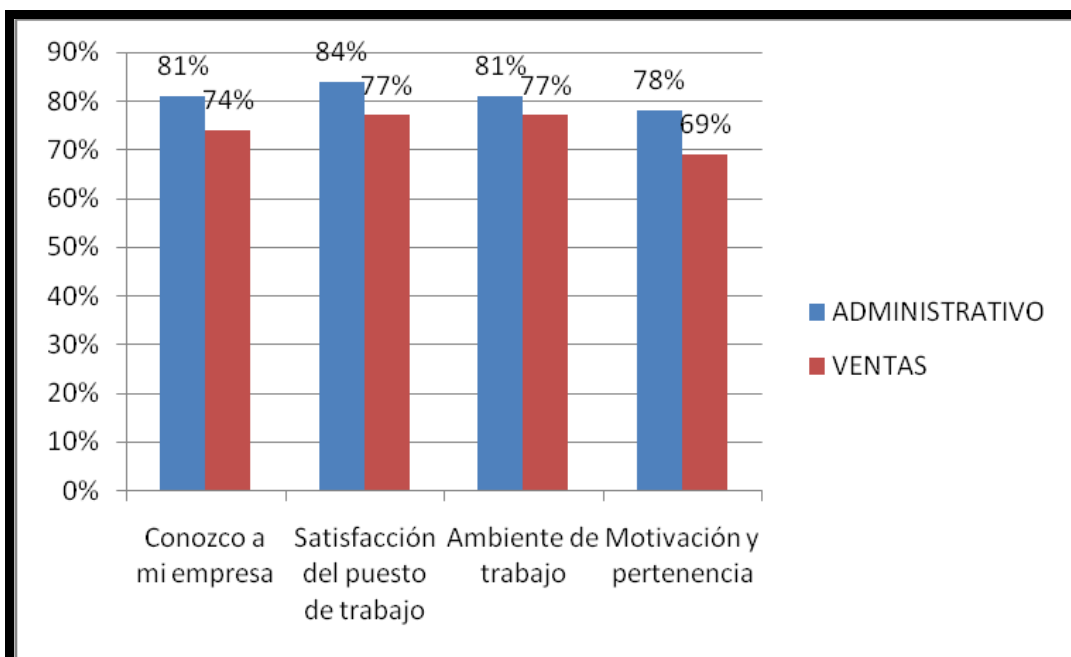
marco conceptual que la empresa tiene. Existe aún un 26% de oportunidad de mejora en esta área el cual puede ser incrementado con capacitaciones y actividades de convivencia en la cual se conozcan los valores y filosofías de los trabajadores para incluirlas en las actividades participativas de valores que la empresa realice.

Un 77% de la población muestra, dice estar de acuerdo y satisfecho con su trabajo, es decir llena sus expectativas de vida y el colaborador se siente dignificado con lo que la labor que realiza. Se tiene un 23% de oportunidad de mejora en esta área.

El 77% de la población muestra respondió que está satisfecho con el ambiente de trabajo, aún cuando le llamamos a el lugar de trabajo nuestro segundo hogar según la encuesta ellos se sienten cómodos y satisfechos con mantenerse entre 8 y 10 horas al día en el lugar de trabajo.

La oportunidad de mejora en esta variable es del 23%, el cual se debe analizar en un estudio de clima laboral el por qué existe esa brecha y como se puede cerrar para que él colaborador se sienta plenamente satisfecho, con el ambiente de trabajo.

### Resultados Encuesta Identidad Corporativa total de la muestra



Como se puede observar gráficamente la empresa en investigación actualmente cuenta con mayor información y mayores beneficios en el área administrativa ya que están en superioridad con los datos de información tabulados. Se observa que en las 4 variables antes indicadas, el departamento administrativo se muestra más satisfecho que el departamento de ventas.

Es un punto importante analizar que el giro de negocio no permite que el departamento de ventas se encuentre dentro de las instalaciones, en un 90% del tiempo laboral de la fuerza de ventas es utilizado en la calle lo que en determinado momento no permite que la comunicación fluya y que el colaborador se sienta plenamente identificado con la empresa. Es un área de oportunidad que la empresa en investigación debe valorar, ya que el hecho de que la fuerza de ventas no se encuentre dentro de las instalaciones no significa que no se les informe y no se les tome en cuenta como parte de un todo y de un ambiente laboral.

El porcentaje más bajo es un 69% en la motivación de la fuerza de ventas, lo que ubica este porcentaje en la escala de ponderación en un **Necesita Mejorar**.

El promedio en el Área de Ventas de Identidad Corporativa cuantificándolo, se encuentra en un 74.25%, ubicándose en un **Regular** en la escala de ponderación. El promedio cuantitativo en el Área Administrativa de identificación con la Identidad Corporativa es de 81% ubicándose en un **Bueno** según la escala de ponderación.



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- La gestión de Recursos Humanos realiza una doble función asesora una de dirigirse al colaborador desde la perspectiva de formación y planificación laboral y la segunda de aplicación de diagnóstico psicológico en los problemas del personal para el conocimiento de necesidades intrínsecas que predisponen la productividad del ser humano.
- Para llevar a cabo una intervención integral dentro de la organización. Es necesaria una identificación corporativa que se vincule con las medidas de inserción y formación laboral.
- Identidad Corporativa es el enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos, así como los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman una organización.
- La Identidad Corporativa abre el camino hacia una cultura corporativa que permite que los colaboradores vivan los valores, la filosofía, los códigos de integración y los comportamientos propios de la organización hacia sus colaboradores.
- La identidad corporativa de una empresa o marca se define como un conjunto de atributos y valores que toda empresa o cualquier individuo, posee: su personalidad, su razón de ser, su espíritu o alma... La imagen que refleje la empresa a través de la personalidad, la hará identificarse de las demás, y colocarse en mayor o menor escala.

## 4.2 Recomendaciones

- Que el líder de Recursos Humanos gestione el departamento ubicando a una persona que planifique y ejecute programas dirigidos a la satisfacción del trabajador tanto dentro de la organización como programas de desarrollo personal.
- Crear un sistema de comunicación horizontal y vertical permanentes a través de reuniones, charlas, talleres y seminarios que permitan dar a conocer la Identidad Corporativa y como se aplican en la vida de los colaboradores.
- Desarrollar capacitaciones de liderazgo en los jefes de área que permitan fomentar una mayor dirección y satisfacción laboral en su equipo a través líderes positivos, humanos y orientados a resultados.

## **BIBLIOGRAFIA**

Codo, Wanderley y Colaboradores

Salud Mental y Trabajo

México: Plaza y Valdez, S.A. de CV, 2007

Pág. 9-121

Sauaya, Dulce

La Historia Vital del Trabajo

Argentina 2203, Editorial Lugar

PP 160

Constanza y Gabriela

Introducción a la Salud Mental

San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, CIEPAC 2005

p. pp. 206

Zacarías Ortiz, Eladio (2000)

Así se Investiga

*Pasos para hacer una Investigación. Edit. Clásico Roxsil.*

Alston Margaret, Bowels Wendy (2003)

Research for Social Workers. Second Edition

An Introduction To Methods Pág.205

Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez (1996)

Métodos de la Investigación Cualitativa

Edición Aljibe, Granada España

p. pp. 53-56

Villafañe Gallego, Justo Javier (1999)

La Gestión Profesional de la imagen corporativa

Ediciones Pirámide, España. p. pp. 65-80

# ***ANEXOS***

## PLANIFICACION

<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Actividades</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Abordamiento o Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Temporalidad</b>
Identificar las causas de rotación de personal	Entrevista con Gerencia de Recursos Humanos	Rotación de personal y estabilidad laboral	Establecer el indicador de rotación mensual	Reporte de movimientos de altas y bajas de personal	-Humanos  -Material: Reporteria interna de la empresa	2 días en horario de 9:00 a.m.
Buscar la satisfacción del individuo como trabajador y de la empresa como ente empleador	Encuesta de satisfacción laboral	Visión y valores	Tomar un grupo de trabajadores y aplicarles una encuesta	-Encuesta impresa	-Humano	1 día Hora:10:a.m.
Desarrollar un clima laboral que permita el compromiso de ambas partes (empresa-trabajador)	Reunión para identificar y encausar valores y visiones comunes	Bienestar individual y colectivo	Reuniones grupales	Sistematización de información recabada	-Humano	4 sesiones a disponibilidad del tiempo de los trabajadores

**ENTREVISTA**

1. Como parte del grupo corporativo donde usted labora se siente identificado con la empresa? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Existe una interacción participativa tanto de la empresa como del empleado?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Como ente participativo de la empresa existe una estabilidad laboral?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Se ven afectadas sus relaciones interpersonales por no contar con una adecuada identificación corporativa?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. La empresa cuenta con mobiliario y equipo para la elaboración del producto que ofrece?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Prevalecen los valores de la empresa conjuntamente con el trabajador?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Que estrategias utiliza la empresa para mantener un ambiente satisfactorio para los empleados?

---

---

8. El cargo que usted desempeña llena sus expectativas de vida?

---

---

9. Que acciones utiliza usted para mantener sus valores personales dentro de la empresa?

---

---

10. Del tiempo que tiene de laboral en la empresa se ha percatado de la continua rotación de personal?

---

---

11 De qué forma le afecta a usted la rotación de personal?

---

---

12 Se ha trazado metas positivas para cumplir los requerimientos dentro de la empresa?\_\_\_\_\_

---

## ENCUESTA

A continuación se le presentan una serie de preguntas, por favor sea lo más sincero posible en sus respuestas.

1. Cómo fue que se entero de la empresa?
2. Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?
3. Como ha sido su experiencia trabajando para la empresa?
4. Cuáles son sus expectativas o metas dentro de la empresa?
5. Conoce las políticas de la empresa? Si la respuesta es sí, mencione algunas.
6. Con que frecuencia recibe pláticas acerca de las políticas de la empresa o actualización de las mismas?
7. Con que frecuencia recibe retroalimentación acerca de su desempeño?
8. Considera que su desempeño en su actual puesto de trabajo es lo que la empresa esperaba de usted? Si, No, por qué?
9. Cuenta con las herramientas necesarias para realizar las labores de su actual puesto?
10. Describa cual es su opinión acerca de la empresa y si la recomendaría como un lugar bueno para trabajar.



## APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

