

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

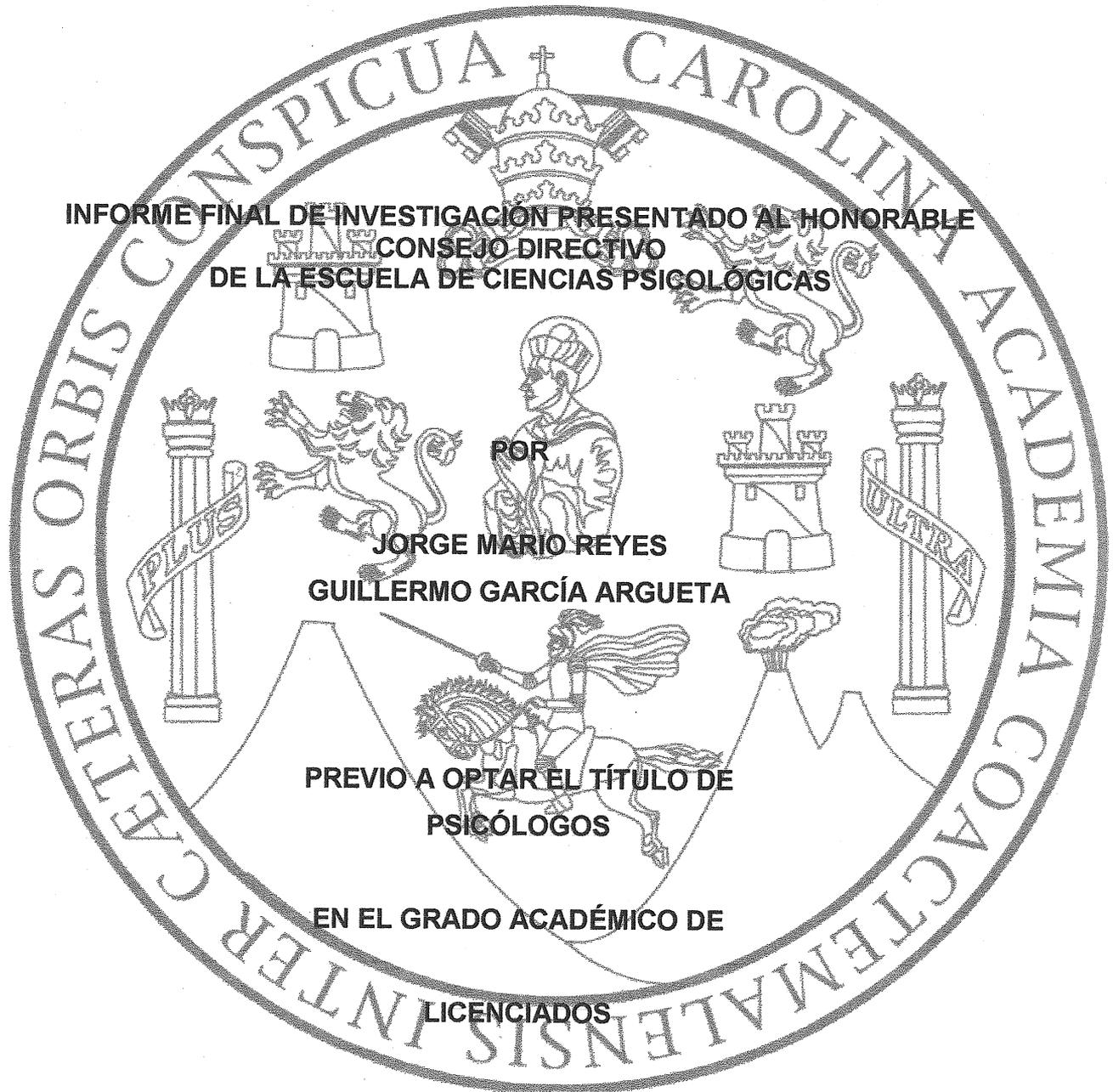


**"ELABORACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE
PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA
MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA"**

**JORGE MARIO REYES
GUILLERMO GARCÍA ARGUETA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

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



GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012



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

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 016-2012

DIR. 2060-2012

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

05 de noviembre de 2012

Estudiantes

Jorge Mario Reyes

Guillermo García Argueta

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN DOS MIL CUARENTA Y SIETE GUIÓN DOS MIL DOCE (2047-2012)**, que literalmente dice:

"DOS MIL CUARENTA Y SIETE: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **"ELABORACIÓN DE MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA"**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Jorge Mario Reyes

Guillermo García Argueta

CARNÉ No. 85-11091

CARNÉ No. 86-13622

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Lionel Antonio de León Fleitéz y revisado por Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias. 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: usaepsic@usac.edu.gt

CIEPs 1965-2012
REG: 016-2012
REG: 016-2012

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:

“ELABORACIÓN DE MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.”

ESTUDIANTE:
Jorge Mario Reyes
Guillermo García Argueta

CARNE No.
85-11091
86-13622

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 Enriquez
COORDINADOR



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



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

CIEPs: 1966-2012
REG: 016-2012
REG 016-2012

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:

"ELABORACIÓN DE MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA."

ESTUDIANTE:
Jorge Mario Reyes
Guillermo García Argueta

CARNÉ No.
85-11091
86-13622

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, 2 de agosto 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 del Perfil del Proyecto de investigación titulado **“ELABORACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA”** realizado por los estudiantes :

Jorge Mario Reyes	8511091
Guillermo García Argueta	8613622
Londy Viviana Rodríguez Gómez	200317176
José Manuel Rodas Escobar	200317288

Esta investigación cumple con los requerimientos solicitados por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente


Licenciado Lionel Antonio De León Pleitéz
Psicólogo
Colegiado No. 942
Asesor de contenido



La ciudad es
como
TÚ

Dirección de Catastro y Administración del IUSI
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 14 de septiembre de 2012

OFICIO No. DCAI- 498-2012

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

Licenciado García:

Me permito hacer de su conocimiento que los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas a optar el grado de Licenciatura en Psicología, que a continuación se detalla, llevaron a cabo en esta Institución 12 entrevistas a Técnicos Catastrales de la misma, como parte del requisito en su trabajo de Investigación titulado: **"ELABORACION DE MANUAL DE INDUCCION PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCION DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA"** durante periodo comprendido del 20 al 27 de agosto del presente año, en horario de 8:00 a 10:00 horas.

- | | |
|-----------------------------------|-----------------|
| 1. Jorge Mario Reyes, | Carné 8511091, |
| 2. Londy Viviana Rodríguez Gómez, | Carné 200317176 |
| 3. Guillermo Garcia Argueta, | Carné 8613622 |
| 4. José Manuel Rodas Escobar, | Carné 200317288 |

Los estudiantes mencionados han cumplido en la parte de entrevistas con los lineamientos del Proyecto de Investigación, mismo que en alguna forma aporta beneficios.

Sin otro particular, me suscribo,

Lic. Luis Felipe Tolaque Tobías
Director de Catastro y Administración IUSI
Municipalidad de Guatemala.

cc.
Archivo
LT/miso

21 calle 6-77, zona 1,
Palacio Municipal,
Centro Cívico,
Cuarto Nivel.
Teléfonos: 2285 - 8600
Fax: 2285 - 8601

www.muniguate.com

RESUMEN

La administración se desarrolla indiscutiblemente en un organismo social. Su función principal consiste en desarrollar las acciones necesarias que la conduzcan a la creación de los satisfactores que la sociedad necesita, los cuales pueden ser de naturaleza tangible e intangible, transformados en bienes o servicios.

Cuando los recursos humanos se vinculan directamente a la administración, le proporcionan vida y forma, en virtud de que participan en las distintas fases que integran el proceso administrativo, una vez que se necesita fijar objetivos, planificar y buscar los elementos de control que distribuyan en forma racional los recursos materiales, auxiliándose de los recursos técnicos que ayuden a fijar procedimientos adecuados, para el mejor desenvolvimiento de las actividades. Los recursos humanos participan directamente en el proceso de producción, prestando sus servicios manuales o intelectuales, así como en los otros procesos que realiza la organización.

La administración de recursos humanos, en la época presente en la que predomina la competencia entre empresas, éstas deben maximizar sus esfuerzos para obtener mejor calidad del producto o servicio al menor costo posible, jugando un papel importante los recursos humanos especializados que intervienen en el proceso.

La importancia de la elaboración de un manual de inducción es dar a conocer el entorno laboral en donde a partir de ese momento desarrollara sus funciones y actividades, tal es el caso, de las personas que por vez primera inician labores en la Dirección de Catastro de la Municipalidad de Guatemala, ya que no existe un instrumento de esta categoría, que permita la integración e identificación del relacionado personal. Este estudio es de suma importancia ya que beneficia el capital humano, parte fundamental en la tarea de construir el desarrollo armónico y crecimiento de la entidad y por ende del municipio de Guatemala.

Los fundamentos teóricos del presente estudio, giran entorno a las categorías de salud mental, psicología laboral y administración de recursos humanos. El enfoque se desarrollo basado en la metodología cualitativa, ya que la investigación cualitativa es un proceso permanentemente de producción de conocimiento, donde los resultados son momentos parciales que se integran constantemente con nuevas interrogantes y abren nuevos caminos a la producción de conocimiento. Cada resultado está inmerso en un campo infinito de relaciones y procesos que le afectan, dentro de los cuales el problema inicial se multiplica en infinitos ejes de continuidad de la investigación. A diferencia de lo que ocurre en la investigación cuantitativa, en la investigación cualitativa el problema se va haciendo cada vez más complejo y conduce a zonas de sentido de lo estudiado que eran impredecibles al comienzo de la investigación.

En la presente investigación se pretende utilizar la entrevista semiestructurada, con la finalidad de convertirla en un dialogo que durante el desarrollo de la misma la información aparezca de manera espontanea, buscando con esto entender diferentes perspectivas del contexto en el cual se desarrolla dicha investigación.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN	1
PROLOGO	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
MARCO TEÓRICO	17

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	48
-------------------------	----

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	52
--	----

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye un planteamiento en forma de propuesta, con orientación a mejorar la identificación, orientación e integración del empleado de primer ingreso a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, a través de la utilización de un instrumento técnico de inducción, que contenga los elementos necesarios para que el técnico de reciente ingreso inicie con éxito su que hacer laboral.

El origen de este estudio se apoya en elementos teóricos que definen lo esencial de un proceso de inducción a través de un diagnóstico cualitativo realizado en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, del cual resultaron insumos y elementos importantes que forman parte de la propuesta.

Con base en lo anterior, se recopiló información de aspectos esenciales que orientaron la propuesta, tales como una visión panorámica de la problemática existente sobre la inducción, antecedentes, aspectos legales y teorías de administración y desarrollo de los recursos humanos.

Luego de evaluar la situación en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, con el auxilio de la teoría correspondiente, se elaboró la propuesta de un Manual de Inducción, como una alternativa de corrección para el proceso de la inducción, que en la actualidad no son cubiertos o que no se les confiere la importancia que merecen. La propuesta está orientada a buscar el mejoramiento del desarrollo de las funciones del empleado de nuevo ingreso, aplicando un instrumento técnico que le permita contar con los insumos adecuados para su integración.

El estudio está dividido en cuatro capítulos; el Capítulo I contiene la descripción de la entidad municipal, la identificación del problema, lo que se pretende alcanzar a través de los objetivos y hasta llegar al asidero teórico conceptual que respalda

la investigación. En el Capítulo II, se expone que el método cualitativo, es la forma adecuada de describir el hecho social que se estudia. En el Capítulo III, se exponen las evidencias que sostienen la necesidad de inducir al personal de primer ingreso, para que su adaptación sea agradable y funcional. El capítulo IV, contiene las conclusiones y recomendaciones, que respaldan la necesidad de crear un instrumento técnico. Por último, se presenta la propuesta del “Manual de Inducción para el Personal” y una Guía de Inducción para su implementación.

PROLOGO

Una de las tareas fundamentales de esta tesis es conocer las experiencias que han vivido las personas de primer ingreso a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, para su adaptación a la organización y al puesto de trabajo durante el 2012.

Del análisis efectuado al contenido de las entrevistas semiestructuradas realizadas a una muestra de 12 personas, se evidenció que el proceso para la adaptación de ese nuevo personal no es sistemático y abarca alguna información a cerca de la corporación municipal que incluye a la relacionada Dirección, del puesto de trabajo y sobre sus derechos y obligaciones que les asisten como trabajadores. Es a través de la resolución de dudas planteadas a los compañeros, Jefes de Sección y Departamentos o por medio del ensayo y error, .que el nuevo personal conoce con mayor detalle las características de esos tres campos.

Eso conlleva a que la adaptación a la organización y al puesto, sea parcial y hasta incomoda por la forma que se lleva a cabo. Asimismo, se afecta la atención al cliente interno y externo y a diferentes recursos de la institución.

Para atender de manera objetiva ese fenómeno que se presenta en el campo de la administración de los recursos humanos, se elaboró el Manual de Inducción para el personal de primer ingreso a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, cuyo contenido abarca información sobre la institución municipal, la misma Dirección relacionada y sus funciones. Además, se enumeran las obligaciones y derechos que deben cumplir el personal permanente y por contrato durante la jornada laboral.

Es de suma importancia y urgencia que ese instrumento técnico lo conozcan con propiedad las autoridades superiores, mandos medios y subalternos, y aún más, lo utilicen para que de manera sistemática, el personal de primer ingreso logre una adaptación apropiada que redunde en los servicios que presta la Dirección de Catastro y Administración del IUSI a instituciones gubernamentales y privadas, nacionales y extranjeras y especialmente, a los vecinos de la ciudad de Guatemala.

Guatemala es uno de los 333 municipios de la República de Guatemala y es la cabecera departamental del departamento de Guatemala y, además, es la capital del país. Tiene una extensión de 228 kilómetros cuadrados aproximadamente. Cuenta con una ciudad, siete aldeas y 20 caseríos (*Diccionario Municipal de Guatemala, 2001*).

El municipio de Guatemala limita al norte con Chinautla y San Pedro Ayampuc, al sur con Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Villa Canales, Villa Nueva y Petapa, al este con Palencia y al oeste con Mixco, todos municipios del departamento de Guatemala-. Su clima es templado y su fiesta titular se celebra el 15 de agosto, cuando la iglesia católica conmemora la Asunción de la Virgen Santísima. Guatemala fue fundada el 2 de enero de 1776, en lo que era denominado como Valle de la Ermita o Valle de la Virgen (*Diccionario Municipal de Guatemala, 2001*).

El municipio de Guatemala para el año 2012 tiene una estimación de la población total de 942 348 habitantes, de los cuales 444 429 son hombres y 497 919 son mujeres (Instituto Nacional de Estadística, 2002 y 2006).

La geografía del municipio de Guatemala está dividido en una cabecera municipal, siete aldeas y 20 caseríos. El municipio se encuentra situado en el altiplano central, rodeado de 18 cerros y 2 barrancos. Es irrigado por 36 ríos y dos riachuelos, y en su territorio está la Laguna El Naranjo (*Diccionario Municipal de Guatemala, 2001*).

Las aldeas del municipio son: Las Canoítas, Guajitos, La Libertad, Los Ocotes, Las Tapias I, Las Tapias II y Las Tapias III(Lanuza, s.f.).

Los caseríos del municipio de Guatemala son: Acatán, Aceituno, El Amak, Los Ángeles, Argentina, Arrivillaga, El Caminero, El Campo, Los Chompipes, El Jícara; Kilómetro 9, 10 y 11; Lomas de Ciudad Vieja, Lourdes, El Purgatorio, Rincón de la Paja, Rodriguitos, La Sabana, San Antonio El Bebedero, Sector Soto y Los Vados (Lanuza, s.f.).

La economía del municipio de Guatemala cuenta con la cosecha de diversos productos agrícolas, que en su mayoría se llevan a la capital para su venta. En su área rural hay crianza de ganado vacuno, porcino y aviar (*Diccionario Municipal de Guatemala*, 2001).

En referencia a la producción artesanal, se trabajan textiles, cerámica, mimbre, productos de madera y de metal, muebles, imaginería, hojalatería, artículos de cuero y joyería, entre otros. Sin embargo, su economía se centra principalmente en el comercio y los servicios dentro de la ciudad de Guatemala (*Diccionario Municipal de Guatemala*, 2001).

Para tener una visión más concreta de la población por pertenencia étnica en el municipio de Guatemala se encuentran 748 xincas, 319 garífunas, 52,332 mayas y 880,852 ladinos.

El personal que labora en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, se encuentra en un rango de edades entre 18 y 65 años; de ellos ochenta y cuatro son de sexo masculino y cuarenta y dos femenino. Prevalece el nivel académico diversificado y quince profesionales universitarios, de los mencionados profesionales seis laboran como técnicos. La mayoría de los trabajadores pertenecen a la etnia ladina y viven en la periferia del municipio, también en municipios aledaños y en algunos departamentos cercanos como Sacatepéquez y Chimaltenango.

La fase de investigación de campo se realizó en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, con una muestra de doce personas de primer ingreso. Los trabajadores seleccionados pertenecen a las diferentes unidades de esa Dirección tales como técnicos en mantenimiento catastral, técnicos de campo y técnicos de atención al público. Las edades oscilan entre veinte y treinta y tres años, de los cuales once son hombres y una mujer. Una de las características del personal, es que no rebasa los ocho meses de estar laborando y el de menor tiempo, dos meses.

La Dirección de Catastro y Administración IUSI fue creada por El Consejo Municipal dentro de la estructura de la Municipalidad de Guatemala, de conformidad con la resolución de fecha 2 de febrero de 2004, como la unidad técnico administrativa encargada del control y la gestión de la calidad en el establecimiento y mantenimiento catastral, de la valuación inmobiliaria y de la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Anteriormente funcionaba como Departamento de Catastro, administrado por la empresa “Consultoría J.M. Marroquín & Asociados, Sociedad Civil”, que firmó contrato de outsourcing con la Municipalidad de Guatemala.

La estructura actual de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, se integra con las asesorías temporales de los proyectos de monitoreo y evaluación; límites y registro de tierras municipales; asistencia administrativa y secretaría. Se divide en las Subdirecciones de IUSI y Catastro. La Subdirección de IUSI, se compone del Departamento de Administración del IUSI. La Subdirección de Catastro, por los Departamentos Administrativo, Técnico, Mantenimiento Catastral, Jurídico, Informática y Cartografía.

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, se encarga de mantener el censo o inventario debidamente actualizado y clasificado de los bienes inmuebles pertenecientes al Estado, a la Municipalidad de Guatemala y a particulares, con el objeto de lograr su correcta identificación física, jurídica, económica y fiscal. De esta forma se permite un crecimiento ordenado de la ciudad, se ofrece una mejor distribución de los servicios públicos. Además, asesora y brinda el soporte catastral a todos los proyectos de beneficio colectivo que desarrolla la Municipalidad de Guatemala. Administra el Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), apoyando al proceso de recaudación realizado por la Dirección Financiera de la Municipalidad.

Brinda también asesoría y apoyo catastral a diferentes entes estatales, tales como: Ministerio Público, Corte Suprema, Tribunales, Presidencia de la República, Policía Nacional Civil, Ejército de Guatemala, Ministerios, entre otros.

Entre los servicios que presta la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, se encuentran: a) nomenclatura a bienes inmuebles del Municipio; b) recepción de avisos notariales sobre bienes inmuebles del Municipio (traspasos, permutas, aportaciones, desmembraciones, nuevas inscripciones, unificaciones y depuraciones); c) emisión de notas de cobro del IUSI; d) emisión de despliegues y certificaciones catastrales; e) recepción de formularios IUSI; f) consulta e impresión de mapas de catastro a diferentes escalas y, g) consulta e impresión de fotografías aéreas.

Los objetivos y políticas de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, son guiar el curso de las acciones de esa dependencia, con los cuales se alcanzan los resultados específicos y se cumple con la misión; pero no son oficiales considerando que no se encuentran escritos.

Con relación a los aspectos legales aplicables a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, esta se rige por lo establecido en las leyes, reglamentos, estatutos o disposiciones, en aspectos de organización, administración técnica y financiera, siguientes:

a) Constitución Política de la República de Guatemala

Los aspectos que regulan el régimen municipal, se encuentran contenidos en los artículos del 253 al 262.

b) Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República y sus Reformas contenidas en el Decreto 56-2002

Desarrolla los principios constitucionales referentes a la organización, administración y funcionamiento de los municipios, a través del gobierno municipal.

c) Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, Decreto 57-92. Regulan la compra, venta y contratación de los bienes, suministros, obras y servicios que requieran todas las entidades del Estado, sean autónomas, empresas públicas estatales o municipales, unidades ejecutoras, entre otras.

d) Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), Decreto 15-98 del Congreso de la República. Regula el registro, control y fiscalización del Impuesto Único Sobre Inmuebles, el cual fue trasladado a la Municipalidad de Guatemala, según el convenio efectuado con la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles de fecha 24 de enero de 1995. De conformidad con el artículo 3 de esa ley “El impuesto recae sobre los bienes inmuebles rústicos o rurales y urbanos, integrando a los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras; así como los cultivos permanentes.” El dinero recaudado por concepto del IUSI, se utiliza de la siguiente manera: un mínimo del 70% deberá destinarse para la inversión en servicios básicos y obras de infraestructura para beneficio de los habitantes del municipio de Guatemala y como máximo, se podrá utilizar el 30% para gastos administrativos de funcionamiento.

e) Guatecompras, Acuerdo Gubernativo 80-2004. Regula las compras y contrataciones de bienes y servicios mayores a Q.30,000.00 a favor del Estado, sean autónomas, empresas públicas estatales o municipales, unidades ejecutoras, entre otras. A través de un mercado electrónico en Internet, con información de carácter pública, lo que permite transparencia.

f) Ley del Registro de Información Catastral (RIC), Decreto 41-2005 del Congreso de la República. Regula el Registro de Información Catastral (RIC), estableciendo los órganos técnicos y administrativos en materia catastral que considere necesarios, con el objeto de establecer, mantener y actualizar el catastro nacional. El RIC coordinará con las municipalidades del país, en lo referente a campañas de comunicación social acerca del catastro, delimitación de jurisdicciones municipales, educación catastral y nomenclatura física de los predios.

g) Código de Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República. Regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores, entre las cuales se encuentra el derecho de los trabajadores de percibir un sueldo o salario por prestar a un patrono sus servicios materiales y/o intelectuales, mediante un contrato o relación de trabajo.

La Administración de los fondos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, el control administrativo y financiero de los fondos de la institución, está a cargo del Fideicomiso de Apoyo a la Planificación Urbana (FAPU), por lo cual existe autonomía con respecto al Departamento Administrativo de la Municipalidad de Guatemala, para las actividades y decisiones sobre la gestión del recurso humano.

Antes de describir en que consiste el FAPU, se explicará la definición de fideicomiso: “habrá fideicomiso cuando una persona (fideicomitente) transmita la propiedad a otra (fiduciario) quien se obliga a ejercerla en beneficio de quien se designe en el contrato (fideicomisario) y a transmitirlo al cumplimiento de un plazo o una condición al fideicomitente o al fideicomisario.”

Las partes que intervienen en un fideicomiso, son las siguientes:

a) Fideicomitente: es el que constituye el fideicomiso, es decir el sujeto transmitente de la titularidad de bienes o derechos al fiduciario. Es el propietario del o de los bienes que se transmiten. “El fideicomitente debe tener capacidad legal para enajenar sus bienes, y el fideicomisario, para adquirir el provecho del fideicomiso.”

b) Fiduciario: es quien tiene la propiedad fiduciaria. Es la persona física o jurídica que adquiere los bienes y se compromete a cumplir con el encargo y a darles el destino que determine el fideicomitente en el contrato o testamento.

“Sólo podrán ser fiduciarios los bancos establecidos en el país. Las instituciones de crédito podrán asimismo actuar como fiduciarios, después de haber sido autorizadas especialmente para ello por la Junta Monetaria.”

c) Fideicomisario: es la persona física o jurídica individualizada en el contrato, en cuyo beneficio se constituye el fideicomiso, ya que recibirá frutos de la administración fiduciaria durante la vigencia del contrato. “Fideicomisario podrá ser cualquier persona que, en el momento en que de acuerdo con el fideicomiso le corresponda entrar a beneficiarse del mismo, tenga capacidad de adquirir derechos.”

Fideicomiso de Apoyo a la Planificación Urbana (FAPU)

El contrato de Fideicomiso de Administración denominado “FIDEICOMISO DE APOYO A LA PLANIFICACIÓN URBANA”, se suscribió el 20 de abril de 1999, entre el Fideicomitente: LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA y el fiduciario: FINANCIERA DE OCCIDENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA, los fideicomisarios son: LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA, FINANCIERA DE OCCIDENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA y las personas naturales y jurídicas contratadas para prestar servicios para los fines del fideicomiso.

El patrimonio fideicometido, lo constituyen los ingresos provenientes del cobro durante el plazo del fideicomiso de: a) derechos de licencias de construcción, tasas, arbitrios, intereses y multas relacionadas con los derechos de licencias de construcción, correspondientes a la Dirección de Construcción Urbana; b) Ingresos provenientes del Impuesto Único Sobre Inmuebles, así como sus intereses y multas, correspondientes a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI; y c) El dinero proveniente del desembolso de un préstamo otorgado por el Banco de Occidente que asciende a Q. 20,000,000.00 a la Municipalidad de Guatemala.

El fin primordial del FAPU es: administrar los fondos en la ejecución del proyecto “Fortalecimiento Municipal en la Planificación Urbana”, especialmente en las siguientes actividades: a) Análisis de solicitudes, control de otorgamiento de licencias de construcción, urbanización, movimiento de tierra, cambio de uso, ampliación, reparación, demolición y excavación; determinación de incumplimiento de las disposiciones municipales relacionadas con la construcción y desarrollo urbano.

b) Implementación del proyecto relacionado con el catastro municipal y el Impuesto Único Sobre Inmuebles, lo cual incluye entre otras actividades, la toma de fotografía aérea, mapeo de la ciudad de Guatemala, levantamiento predial y actualización de datos catastrales,; cubrir la deuda contraída con el banco y demás actividades que indique el Comité Técnico.

Por prestar sus servicios por medio de un contrato de tipo civil, las personas contratadas por el FAPU no tienen la calidad de trabajador municipal, por lo tanto,

no se rigen por lo establecido en la Ley de Servicio Municipal. La Municipalidad de Guatemala a través del FAPU, utiliza este tipo de contrato, con el objetivo de disminuir su pasivo laboral, tomando en cuenta que no queda obligada al pago de prestaciones laborales de carácter obligatorio (vacaciones, aguinaldo y bono 14) y de carácter no obligatorio (indemnización); como está obligado un patrono que posee empleados bajo contratos de trabajo en relación de dependencia.

La Municipalidad de Guatemala no es la única institución que utiliza los contratos por servicios técnicos y profesionales. Actualmente tanto organizaciones públicas como privadas, hacen uso de esta forma de compensación legalmente establecida.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Previo a realizar un análisis de lo que en la actualidad constituye la administración de recursos humanos, es necesario explicar la vinculación que la misma tiene con la administración en general y describir una línea del tiempo de la evolución que ha tenido desde su origen.

La administración se desarrolla indiscutiblemente en un organismo social. Su función principal consiste en desarrollar las acciones necesarias que la conduzcan a la creación de los satisfactores que la sociedad necesita, los cuales pueden ser de naturaleza tangible e intangible, transformados en bienes o servicios.

Para lograr esos satisfactores, los individuos que integran la sociedad se organizan de tal manera que les permita lograr el objetivo deseado. Por lo anterior, podemos inferir, que la Administración es el acto mediante el cual, un grupo social, a través de la planificación, organización y control, alcanza los objetivos previstos, encaminados a lograr un fin común.

Cuando los recursos humanos se vinculan directamente a la administración, le proporcionan vida y forma, en virtud de que participan en las distintas fases que integran el proceso administrativo, una vez que se necesita fijar objetivos, planificar y buscar los elementos de control que distribuyan en forma racional los recursos materiales, auxiliándose de los recursos técnicos que ayuden a fijar procedimientos adecuados, para el mejor desenvolvimiento de las actividades. Los recursos humanos participan directamente en el proceso de producción, prestando sus servicios manuales o intelectuales, así como en los otros procesos que realiza la organización.

De conformidad a los diferentes enfoques que autores han realizado sobre la evolución de la administración de recursos humanos, esta se da en dos enfoques: mecanicista y sistema social. El enfoque Mecanicista inicia en el período de esclavitud y termina con la revolución industrial. El factor esencial lo constituyó la producción; el trabajo se desarrolló en forma empírica, al trabajador no se le capacitó para el desempeño de sus labores, se le asignaron tareas no acordes a sus aptitudes y capacidad.

El trabajador no tenía la menor intención de producir más, toda vez que consideraba que al hacerlo, otros se quedarían sin empleo. En esa época se le dio participación como elemento importante en la producción de bienes, sin tomar en cuenta que necesitaba conocer hacia donde se encaminaba su esfuerzo y sobre todo, que las sugerencias que pudiera aportar fueran atendidas para el mejor desenvolvimiento de su función.

El enfoque del sistema social se inicia con la producción en gran escala, como consecuencia de las exigencias demandadas por la revolución industrial. Se desarrollan nuevas técnicas de producción, revolucionando la maquinaria utilizada en el proceso de producción y surgen métodos de adiestramiento para el trabajador. De la necesidad de lograr mayor eficiencia en el personal, en virtud del incremento operado en los costos indirectos y mano de obra, nace el movimiento de la administración científica, impulsada por el Ingeniero Frederick Taylor. También contribuyeron a este movimiento los esposos Gilberth, Henry Gantt, Harrington Emerson y Harry Hopf. Esta etapa marca un paso trascendental en el desarrollo de la administración de recursos humanos, para lo cual se dan adelantos en estudios de tiempos, estudios de movimientos, y como consecuencia, se crearon incentivos para el trabajador, consistentes en premios en efectivo al sobrepasar la cuota fijada y, por el contrario, se hicieron acreedores a multas al no alcanzar la cuota estipulada.

Desapareció el empirismo; se seleccionó al trabajador de acuerdo a su capacidad, se le adiestró y se le inició en la utilización de nuevos métodos de trabajo. Otro aspecto importante en esta época fue la estabilidad y mejores relaciones humanas, así como la implementación de la función de personal con forma centralizada, a través de la creación del Departamento de Recursos Humanos.

La administración de recursos humanos, en la época presente en la que predomina la competencia entre empresas, éstas deben maximizar sus esfuerzos para obtener mejor calidad del producto o servicio al menor costo posible, jugando un papel importante los recursos humanos especializados que intervienen en el proceso.

La administración de recursos humanos “Es un sistema integral de técnicas dedicadas al estudio y desarrollo de los aspectos internos y externos de la organización que comprende una multiplicidad de campos como administración, psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, entre otros. Los asuntos tratados por la administración de recursos humanos se refieren tanto a aspectos internos de la organización como a aspectos externos o ambientales, y se estudian temas como la aplicación de pruebas psicológicas y entrevistas, de tecnología del aprendizaje individual, del cambio organizacional, plan de carreras, diseño de cargos y organización satisfacción en el trabajo, ausentismo y salarios, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia, eficacia y un sinnúmero de temas entorno a los recursos humanos”. (Chiavenato Adalberto “Gestión del talento humano”)

La administración de recursos humanos no es considerada un fin por sí, sino un medio para alcanzar la eficacia y eficiencia de las organizaciones, y estas se alcanzan contando con el recurso idóneo para la realización de las actividades, además de proporcionar la información necesaria para el buen desempeño de sus actividades y esto se logra a través de una adecuada integración en el puesto de trabajo.

La importancia de la elaboración de un manual de inducción es dar a conocer el entorno laboral donde desarrollará sus funciones y actividades, tal es el caso, de las personas que por vez primera inician labores en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, una entidad que presta servicios públicos. Es de suma importancia ya que constituyen el capital social y humano, parte fundamental en la tarea de construir el desarrollo armónico humano y crecimiento de la entidad y por ende del municipio de Guatemala. El conocimiento e implementación de un manual de inducción, le servirá de apoyo para obtener información general de la administración municipal, los principios que rigen la conducta y los valores, sobre la historia de la Institución y el organigrama funcional.

Al facilitar la adaptación al nuevo puesto de trabajo e incorporar en el personal nuevo, el sentimiento de pertenencia, se pretende crear identidad con la organización a la que pertenece y como consecuencia, un mejor desempeño de sus actividades laborales, lo cual vendría a beneficiar tanto al personal de la Municipalidad como a los usuarios de los servicios que esta presta, ya que al reducir la rotación de los empleados se proporciona estabilidad laboral, lo cual disminuiría los índices de ansiedad en el nuevo personal.

Aportar a la Escuela de Ciencias Psicológicas, un instrumento técnico científico desarrollado en una institución pública que aporte a la administración del recurso humano de manera eficaz y eficiente; asimismo, colaborar en mantener un ambiente laboral saludable y como consecuencia los servicios de la organización sean los que esperan los usuarios.

Se utilizará como muestra para la fase de investigación de campo, a doce personas de primer ingreso de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala. Los seleccionados pertenecen a las diferentes unidades de esa Dirección tales como: técnicos en mantenimiento catastral, técnicos de campo y técnicos de atención al público.

El producto del presente estudio será un manual de inducción que se utilizara como herramienta de la Dirección, Subdirección, asistentes de Dirección, Jefes de Departamentos, Jefes de Sección, supervisores y los técnicos de nuevo ingreso. La aplicación del mismo aportará a mejorar las dinámicas laborales relacionadas con la incorporación y adaptación pertinente de los trabajadores de primer ingreso de las unidades ya mencionadas.

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, tiene actualmente contratadas a ciento veintiséis personas, de las cuales, 84 son hombres y 42 mujeres, que oscilan entre las edades 18 a 65 años.

OBJETIVOS

GENERAL

Elaboración de un manual de inducción para proporcionarle al trabajador la información necesaria que le permita conocer y adaptarse a la organización municipal.

ESPECÍFICOS

- A) Proporcionar al personal de nuevo ingreso un instrumento técnico que sirva para mejorar la adaptación a la organización.
- B) Aportar en el proceso de aprendizaje e identificación del personal de primer ingreso con la organización municipal.

MARCO TEÓRICO

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.

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 ser activo y productivo dando pruebas de que persiste en los esfuerzos y soporta las frustraciones hasta llevar a cabo las tareas que se ha propuesto, 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 con 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 comportamentales (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 negativa, 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 prevalencia 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 Centro América 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 al 80% a medicamentos esenciales lo que evidencia un avance importante aunque aún insuficiente; para quienes pagan sus medicamentos genéricos el costo de los antipsicóticos y antidepresivos corresponde en promedio al 2% del salario mínimo diario que para este año 2012 es de Q69.00. En parte esto 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, dañando 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, provocando 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.

Podemos considerar que salud mental es un concepto complicado de definir. Esto puede evidenciarse a partir de las diferentes definiciones que de ella se han ofrecido. Para esta investigación la consideramos desde una perspectiva individual pero también la visualizamos desde lo colectivo y consideramos que ambas se interinfluyen y contribuyen a determinarse, tomando en cuenta un enfoque sistémico.

Mientras más concreta sea la definición del concepto de salud mental mayor utilidad para los propósitos investigativos. En ese sentido nos inclinamos por aquel que se define mediante categorías como la identidad personal, el propósito en la vida, el sentido de la autonomía, la voluntad para percibir la realidad y enfrentar las vicisitudes. De ello derivan la capacidad para dar y recibir afecto y el manejo de la frustración. Incluimos y destacamos la flexibilidad ante el estrés, que entendemos como la capacidad de manejar una sobrecarga física y emocional, por parte del individuo y los grupos, aspecto que será central en nuestro trabajo.

Desde lo colectivo, uno de los más importantes conceptos a los que se ha arribado y que incluimos en este planteamiento es el de calidad de vida, la relación entre tiempo y esfuerzo y los beneficios obtenidos de ello. Esta calidad no necesariamente está determinada por el nivel de ingresos y el estatus.

La violencia social, que es prácticamente un eje que cruza transversalmente nuestra historia colectiva e individual es también uno de los factores centrales casi en cualquier esfuerzo investigativo.

Salud mental y trabajo

Las preocupaciones por efectos negativos del trabajo moderno sobre la salud mental surgen desde inicios de la sociedad industrial; diversos desarrollos teóricos han convergido en las teorías actuales sobre estrés laboral y riesgos psicosociales. Aunque se afirma que el estrés laboral sería hoy un problema principal de salud laboral, también se advierte contra el uso indiscriminado del concepto de estrés como algo nocivo y se rescata el carácter protector de la salud mental que tiene el trabajo. Como tópicos especiales se revisan la discriminación laboral contra personas con enfermedad mental y los aspectos de género y salud mental laboral. Se revisan tres modelos que, partiendo de teorías del estrés, fueron diseñados para intervenir en situaciones concretas (control - demanda; ajuste persona - entorno; ciclo de control). Revisiones sistemáticas con un enfoque de medicina basada en evidencias sugieren que las intervenciones más efectivas son las realizadas a nivel individual, aunque se constata que se informan poco los resultados organizacionales de las mismas. Intervenciones en la organización

evaluadas más sistemáticamente indican pocos resultados efectivos. La revisión de trabajos realizados en Chile muestra algunos tópicos privilegiados (alcohol y drogas, accidentes, neurotoxicidad, trabajadores de la salud), con pocos informes de intervenciones orientadas al cambio.

El estudio de las vinculaciones entre el trabajo y la salud mental se ha desarrollado en un terreno de intersección de disciplinas y de diversidad de enfoques teóricos que, en cierto modo, se relacionan con los conceptos que se tengan del trabajo y de la salud mental.

El trabajo en la actualidad es una realidad compleja y heterogénea, que se realiza en múltiples modalidades cuyo elemento en común es estar orientado por la lógica de desarrollo de la sociedad capitalista, que plantea la convergencia de individuos movidos por necesidades económicas que confluyen en el mercado de trabajo; dichas necesidades no son idénticas entre los individuos y conllevan intereses distintos, lo cual implica reconocer en el trabajo un espacio de conflicto, a la vez que de convergencia. El trabajo es concebido como creación de utilidad, de riquezas o de servicios o como organización social de la lucha contra la naturaleza (Friedmann, 1963).

Desde que comenzaron las transformaciones del trabajo en la sociedad capitalista se han estudiado las vinculaciones entre trabajo y salud. Con objetivos preventivos y terapéuticos, la medicina del trabajo ha descrito y reconocido un conjunto de patologías a partir del paradigma de demostración de la relación causal entre el trabajo y el daño a la salud; su objeto de estudio han sido el trabajo como actividad visible y objetiva y los órganos y aparatos del organismo humano cuya función se ve alterada en una circunstancia dada, describiendo patologías de órganos sensoriales, del aparato respiratorio, entre otros. Parecería lógico que el desarrollo de esta disciplina lleve al estudio de los efectos del trabajo en la salud mental, buscando la precisión de la relación causa - efecto; pero aquí se choca con una dificultad obvia: ¿en qué consiste el daño a la salud mental?; siendo la mente una entidad abstracta y virtual, resulta difícil aplicar el paradigma de la

medicina del trabajo con las mismas herramientas con que se ha utilizado paralela investigación en otros sistemas corporales.

En un tratado clásico sobre enfermedades de los trabajadores (Ramazzini, 1746), se afirma, en relación a las enfermedades de escribanos y amanuenses, "Pero lo peor de todo es la aplicación continua e intensa de la mente; al escribir, todo el cerebro con sus nervios y fibras están altamente en tensión y sobreviene una privación de su debido tono. Entonces surgen cefalalgias, inflamaciones de la cabeza, ronqueras y fluxiones de los ojos, producidos por mirar constantemente el papel. Estos infortunios ocurren principalmente a filósofos, aritméticos, comerciantes y secretarios, cuyas mentes a menudo están perplejas con una multitud de letras y por la variedad de materias que deben escribir; más adelante el tratadista sugiere medidas basadas en la medicina hipocrática para "preservar la cabeza". Un siglo más tarde, un tratadista inglés que también se refiere a las relaciones entre la salud y el ejercicio de las artes, comercios y profesiones, Charles Turner Thackrah (1795 - 1833), plantea "La civilización ha cambiado nuestro carácter de mente así como de cuerpo. Vivimos en un estado de excitación no natural; no natural porque es parcial, irregular y excesiva... nuestro sistema nervioso se desgasta por exceso de acción. La energía vital es apartada de las operaciones para las cuales la naturaleza las diseñó y dedicada a operaciones que la naturaleza nunca contempló... podemos sin duda afirmar que la aplicación sin orden de la mente, las preocupaciones, ansiedades y desencantos de la vida comercial lesionan grandemente los poderes físicos" ; junto con considerar que la civilización [el desarrollo del capitalismo en Inglaterra] es causa de enfermedad, el autor considera que la excesiva aplicación de la mente es incompatible con un estado sano del cuerpo y más adelante plantea la pregunta "...¿por qué esta perversión de la naturaleza?...para obtener riqueza y así incrementar nuestros medios de felicidad. Pero ¿compensará la riqueza por los males que creó? ¿Desterrará estos miles de sentimientos nerviosos o hipocondríacos que producen más miseria que cualquier enfermedad orgánica?".

Los tratadistas de los siglos XVIII y XIX, observando los efectos de las primeras fases del desarrollo del capitalismo habían sugerido 3 componentes de la relación

salud mental - trabajo que sólo han sido resueltos parcialmente con posterioridad y, sobre todo, son objeto de polémica hasta el presente:

- El trabajo puede tener un efecto nocivo sobre la salud mental y, por esta vía, provocar malestares físicos.
- El mecanismo patogénico involucraría un cierto desajuste de la energía del sistema nervioso (actividad continua e intensa de la mente, exceso de acción del sistema nervioso).
- El desajuste se debería al carácter “no natural” del trabajo.

Estas tres ideas penetran algunos modelos explicativos y de intervención hasta la actualidad. Durante todo el siglo XX se realizarían esfuerzos para entender y explicar los mecanismos del “desajuste de la energía del sistema nervioso”, desarrollándose el concepto de fatiga mental, aunque siempre con resultados poco convincentes y abiertos a la sospecha; en 1919, Spaeth se lamentaba de que los intentos por demostrar un intercambio de energía comparable a la cantidad de trabajo mental fracasaban (siguiendo un modelo derivado de los estudios del trabajo muscular). McDowall (1929) resume el estado de las teorías al iniciarse la década de 1930, señalando que es “evidente la existencia de dos tipos de fatiga: muscular y nerviosa”; la fatiga podría aparecer por sobreuso de sinapsis en cerebro o médula y, por tanto, las pausas de reposo sirven tanto al músculo como a los centros nerviosos.

El lugar de trabajo puede ser un ambiente adecuado para realizar una promoción en salud mental, como parte de la política de recursos humanos y de los servicios de salud ocupacional. La minimización de los estresores del lugar de trabajo y la promoción de prácticas que protejan la salud mental puede ser de ayuda en la prevención primaria, aunque se reconoce que los problemas son multicausales.

En el contexto impuesto por los rápidos cambios que experimenta el trabajo, lo anterior adquiere gran relevancia (aceleración del ritmo de la actividad económica, relaciones contractuales de corta duración, intensificación de la competencia) En cinco países estudiados (Finlandia, Alemania, Polonia, Reino Unido y Estados

Unidos), han aumentado la incidencia y costos de los problemas de salud mental en la última década, particularmente de depresión, en parte por cambios en los criterios diagnósticos. En esos países también se ha puesto atención a factores laborales que pueden gatillar depresión (inseguridad del trabajo, presión de tiempo, falta de oportunidades para el desarrollo de una carrera). Además, existe una preocupación porque los cambios en el mercado de trabajo han alterado los límites tradicionales entre los dominios privado y laboral, conllevan un aumento en la carga de trabajo, los requerimientos del trabajo tienden a ser impredecibles y se ha reducido el margen de protección de la salud y seguridad en el trabajo (aunque algunos cambios se acompañan de reducción de la monotonía, mayor autonomía y aumento en la cooperación al interior de equipos de trabajo); en el caso de Polonia, cuyo sistema económico menos desarrollado se está transformando, los cambios se acompañan de desempleo, pobreza y menor seguridad.

La legislación en Inglaterra y Estados Unidos sigue un enfoque anti-discriminación, introduciéndose leyes que obligan a incorporar personas con discapacidad al trabajo y prohíben a los empleadores prácticas discriminatorias contra personas con problemas de salud mental. En Alemania y Finlandia se enfatizan los aspectos preventivos, desde la perspectiva de la prevención del estrés y de la organización del trabajo saludable; existen leyes contra la discriminación, pero se incluye en una misma categoría la discapacidad física y mental, lo que en la práctica implica que los empleadores privilegian la incorporación de personas con discapacidad física en desmedro de la discapacidad mental.

Los trabajadores que sufren problemas de salud mental generalmente acceden a servicios de la atención primaria, reservándose los servicios especializados para los casos más complejos y graves; en los servicios de salud ocupacional en Finlandia (que cubren al 90% de la fuerza laboral) la salud mental no forma parte de sus responsabilidades; en cambio, en Estados Unidos e Inglaterra se han comenzado a implementar programas de asistencia a los empleados, que proveen consejería a los trabajadores.

Aparte del desarrollo de instituciones especializadas a nivel de gobiernos, se pone énfasis en la colaboración entre organizaciones de empleadores y de trabajadores para tratar temas como violencia en los lugares de trabajo, presión de tiempo, estrés e impacto de la tecnología. Las ONG han demostrado jugar un rol importante en promover la preocupación por la salud mental. Se reconoce que es difícil cuantificar el impacto del trabajo por sí mismo en la salud mental del individuo, aunque no se duda en reconocer que ejerce influencia clave; por ello, se plantea que no se puede traspasar la responsabilidad por los problemas y su prevención exclusivamente a los empleadores.

Así pues, la salud mental se conceptualiza no sólo como un proceso o una variable de resultado, sino también como una variable independiente; es decir, una característica personal que influye en nuestro comportamiento.

Existen muchos modelos, casi todos ellos procedentes del campo de la psicología laboral y organizativa, que permiten identificar a los precursores de la mala salud mental. Estos precursores reciben a menudo el nombre de "factores estresantes".

Los precursores de la (mala) salud mental son, en general, de carácter psicosocial y guardan relación con el contenido del trabajo, así como con las condiciones de trabajo y de empleo y con las relaciones (formales e informales) en el 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:

1. Gran activación y placer indican entusiasmo.
2. Baja activación y placer indican comodidad.
3. Gran activación y desagrado indican ansiedad.

4. 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

1. El medio ambiente (de trabajo).
2. 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 abarcar 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 anfetaminas, 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 psicótico

Típicamente, el papel fundamental de las personas que deben responder al trabajador psicótico 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 psicótico, 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.

Programas de prevención

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

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:

- estado de ánimo deprimido durante la mayor parte del día, casi todos los días;
- notable disminución del placer o interés en todas o casi todas las actividades la mayor parte del día, casi todos los días;
- aumento o pérdida significativa de peso sin seguir ningún régimen, o disminución o aumento del apetito casi todos los días;
- insomnio o hipersomnias casi todos los días;
- agitación o retraso psicomotores casi todos los días;
- fatiga o pérdida de energía casi todos los días;
- sentimientos de inutilidad excesivos o inadecuados de culpabilidad casi todos los días;
- disminución de la capacidad para pensar o concentrarse, o indecisión, casi todos los días;

- ideas de muerte recurrentes, ideas de suicidio recurrentes, con o sin un plan específico, o 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.

Tratamiento

Dada la relación etiológica antes descrita entre el lugar de trabajo y la depresión, una forma de considerar su tratamiento sería el uso de la prevención primaria, secundaria y terciaria. La prevención primaria, consistente en el intento de eliminar la raíz del problema, supone la realización de cambios organizativos fundamentales para mejorar algunos de los factores estresantes ya descritos. La prevención secundaria comprendería intervenciones como la formación para

cambios del estilo de vida. La prevención terciaria, o la tarea de ayudar a la persona a recuperar su salud, supone un tratamiento psicoterapéutico y psicofarmacológico.

La depresión es sumamente importante en el campo de la salud mental en el trabajo, tanto por su impacto en el lugar de trabajo como por el impacto de éste en la salud mental del trabajador.

En consecuencia, un mayor énfasis en la detección y el tratamiento de la depresión permitirían ayudar a reducir el sufrimiento individual y las pérdidas empresariales.

Ansiedad relacionada con el trabajo

Los trastornos por ansiedad, al igual que el miedo, la preocupación y los trastornos relacionados con el estrés asociado, como el insomnio, parecen mostrar una prevalencia cada vez mayor en los centros de trabajo en el decenio de 1990.

Los recortes de plantilla, la amenaza a los derechos adquiridos, los despidos, los rumores de despido inminente, la competencia a nivel mundial, las reestructuraciones, adquisiciones, fusiones y otras fuentes de confusión organizativa han erosionado la sensación de seguridad laboral de los trabajadores y han contribuido a crear una "ansiedad relacionada con el trabajo" evidente, aunque difícil de medir.

Los síntomas de trastorno por ansiedad generalizada comprenden "inquietud o sensación de estar en tensión o al borde de un ataque de nervios", fatiga, dificultades para concentrarse, tensión muscular excesiva y alteración del sueño.

Factores de riesgo profesional de los trastornos por ansiedad

Parece probable que exista una mutua influencia de los factores organizativos relacionados con el trabajo y los propiamente personales, y que esta interacción determine la aparición, progresión y evolución de estos trastornos.

Estos factores pueden ser una carga de trabajo abrumadora, el ritmo de trabajo, los plazos y una falta percibida de control personal. Las personas que, como los agentes del orden y los bomberos, desempeñan tareas peligrosas parecen correr también mayor riesgo de sufrir estados de sufrimiento psicológico mayores y más prevalentes, como la ansiedad. Sin embargo, hay datos de que ciertos trabajadores empleados en profesiones peligrosas consideran su trabajo "estimulante", en lugar de peligroso, y que lo afrontan mejor, en lo que a sus respuestas emocionales al trabajo se refiere.

Otra profesión que corre evidentemente un gran riesgo de sufrir niveles de ansiedad altos y a veces incapacitantes son los músicos profesionales. Estos profesionales, y su trabajo, se hallan expuestos a un severo escrutinio por parte de sus directores, deben trabajar en público y deben enfrentarse a la ansiedad tanto antes de su actuación como durante ésta. Otros grupos profesionales, como los actores de teatro e incluso los maestros, pueden sufrir también síntomas de ansiedad aguda y crónica en relación con su trabajo.

Otro tipo de ansiedad laboral de la que tenemos pocos datos, es la "fobia a los ordenadores", observada en las personas que desarrollan respuestas de ansiedad ante la tecnología informática.

Aunque supuestamente cada generación de programas es más fácil de manejar que la anterior, son muchos los trabajadores que se sienten incómodos y otros incluso sienten, literalmente, pánico ante los retos del "tecno estrés".

Prevención y remedio de la ansiedad relacionada con el trabajo

La mejora psicológica del puesto de trabajo, por medio de un nuevo diseño de los lugares de trabajo, podría erradicar o prevenir muchos de estos efectos adversos. Muchas de las recomendaciones hechas por los investigadores, como aumentar la sensación de seguridad en el empleo reduciría también considerablemente las tensiones laborales y los trastornos psicológicos asociados al trabajo, incluidos los trastornos por ansiedad.

En ciertos casos, puede ser necesaria la medicación para tratar un trastorno por ansiedad grave. En general, estos fármacos, incluidos los antidepresivos y otros ansiolíticos, sólo pueden conseguirse por prescripción médica.

Trastorno por estrés postraumático y su relación con la salud laboral y la prevención de lesiones.

Gran parte de la investigación realizada acerca del estrés laboral se refiere a los efectos de la exposición prolongada a los estreses propios del trabajo, y no a los problemas asociados a acontecimientos específicos, como una lesión traumática o con riesgo para la vida o la observación de un accidente industrial o un acto de

violencia. El trastorno por estrés postraumático afecta a las personas que se han visto expuestas a accidentes o situaciones traumatizantes.

Prevención de las reacciones de estrés postraumático después de incidentes traumáticos en el lugar de trabajo.

El personal directivo y sanitario de la empresa debe funcionar como un solo equipo y mantenerse alerta ante la posibilidad de reacciones de estrés continuo o tardío que aparezcan semanas o meses después del acontecimiento traumático. Para un supervisor o una enfermera, la observación de signos de estrés emocional como irritabilidad, retraimiento o descenso de la productividad pueden ser signos de reacción a un factor de estrés traumático. Cualquier cambio de comportamiento incluyendo un aumento del absentismo, ó incluso un aumento importante de las horas de trabajo (adición al trabajo) puede ser una señal.

Todo plan de respuesta a crisis debe incluir la formación de directivos y profesionales sanitarios para que se mantengan alerta ante estos signos, de forma que la intervención se lleve a cabo lo más precozmente posible.

El estrés y el agotamiento; sus implicaciones en el medio ambiente de trabajo

La naciente economía mundial exige prestar una atención científica seria a los descubrimientos que favorecen el aumento de la productividad humana en un mundo laboral siempre cambiante y tecnológicamente perfeccionado. Los cambios económicos, sociales, psicológicos, demográficos, políticos y ecológicos que tienen lugar en todo el mundo nos obligan a evaluar de nuevo los conceptos de trabajo, estrés y agotamiento en la población activa.

Uno de los conflictos que pueden surgir entre el individuo y el mundo del trabajo es la exigencia al trabajador que ocupa su primer empleo de una transición desde el egocentrismo de la adolescencia a la subordinación disciplinada de las necesidades personales a las demandas del puesto de trabajo.

Para poder seguir tratando del estrés relacionado con el trabajo, es preciso definir este término, tan utilizado en la bibliografía de las ciencias del comportamiento. El estrés supone una interacción entre la persona y el medio ambiente de trabajo.

Existe potencial de estrés cuando una situación del entorno se percibe como una demanda que amenaza superar las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla.

El agotamiento es una forma de estrés. Es un proceso definido como una sensación de deterioro y cansancio progresivo con eventual pérdida completa de energía. También va acompañado a menudo por una falta de motivación, un sentimiento que sugiere "ya basta, no más". Muchas veces no es percibido por la persona más afectada, que es la última en creer que el proceso se está produciendo.

Los síntomas del agotamiento se manifiestan a nivel físico como alteraciones del sueño, fatiga excesiva, trastornos gastrointestinales, dolores de espalda, cefaleas, distintos procesos cutáneos o dolores cardíacos vagos inexplicables.

Los cambios mentales y del comportamiento son más sutiles. "El agotamiento se manifiesta a menudo por una facilidad para la irritación, problemas sexuales (p. ej., impotencia, frigidez), empeño en encontrar defectos e ira.

Otros signos afectivos y del estado de ánimo pueden ser pérdida de la confianza en sí mismo y menor autoestima, depresión, grandes oscilaciones del estado de ánimo e incapacidad para concentrarse o prestar atención. A lo largo del tiempo, la persona contenta se hace malhumorada, la afectiva se vuelve silenciosa y distante y el optimista se convierte en pesimista.

Ninguna discusión sobre el agotamiento estaría completa sin una breve referencia al cambiante sistema familia-trabajo. "Las familias pugnan por sobrevivir en un mundo cada vez más complejo".

Al mismo tiempo, los papeles de la mujer en el mundo laboral son cada vez más. Además del cambiante papel de varones y mujeres, la conservación de dos fuentes de ingresos obliga a veces a efectuar cambios en la vida cotidiana, como mudarse para ocupar un puesto de trabajo, desplazarse diariamente a larga distancia o vivir en lugares distintos.

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, 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, imperativamente, 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 de los trabajadores del Estado, está establecido por la Ley de Servicio Civil y su reglamento o por las leyes o disposiciones propias de las entidades descentralizadas o autónomas. Para el caso de los trabajadores que no son del Estado, la relación de los empleadores y con sus trabajadores, se rige por el Código de Trabajo.

A través de la historia el trabajo ha sido visto desde diversas perspectivas. La antigua polis griega desvalorizaba el trabajo manual. En la Edad Media, se dio gran importancia al trabajo artesanal. Más tarde, dentro de la ética protestante, el trabajo es visto como una forma de alcanzar la gracia, incrementar la grandeza de Dios y de ratificar la condición de elegido. Durante la revolución industrial, el trabajo humano se consideró casi como una prolongación de la máquina, el aporte humano se asumió como una aplicación subordinada de músculos y esfuerzos físicos rutinarios, totalmente determinada por los tiempos necesarios para

producir. Así, la revolución industrial necesitó de una "administración científica", cuyos principios indicaban cómo aumentar la productividad.

Taylor citado en Boyett y Boyett (1999) sostenía "...en nuestro sistema se le dice minuciosamente al trabajador qué ha de hacer y cómo; y cualquier mejoría que él incorpora a la orden que se le impone, es fatal para el éxito".

Al trabajador se le especializó en un determinado número de tareas, muy simples, rutinarias y repetitivas, las cuales podían ser llevadas a cabo por cualquier persona, sin capacitación previa. Para la organización, no tenía ninguna relevancia el conocimiento y experiencia que el trabajador obtenía en el desarrollo de sus funciones. Entonces, durante la economía industrial, el trabajo fue subordinado a la organización técnica de la producción. Bajo el paradigma de la división por tarea y operaciones, fue racionalizada al máximo la intervención humana, despojándola de su aporte intelectual y cognoscitivo.

En este sentido la tendencia a minimizar el aporte humano al trabajo, pronto ocasionó las primeras dificultades. Al separar las funciones de diseño, planificación y ejecución del proceso, era inevitable recurrir a prescripciones detalladas del trabajo a realizar, lo cual dio origen a un conflicto entre el trabajo prescrito y el trabajo realmente ejecutado: el trabajador normalmente intervenía solucionando problemas, optimizando actividades críticas, aplicando la experiencia para prevenir errores recurrentes. En resumen, se violaba las reglas de los manuales de producción.

Por otra parte, la excesiva preocupación por la rapidez, los tiempos y los movimientos llevó a la fatiga, el agotamiento, y se tocó techo en el incremento de la productividad. (Boyett, y Boyett, 1999). Nuevas formas de obtener mejores desempeños en los trabajadores comenzaron a aparecer. Factores como condiciones ambientales, motivación y liderazgo adecuados explicaban parte importante del desempeño y resultados obtenidos.

Así, el concepto "taylorista" del trabajador como "haragán controlado", se pasó a otro en donde era completamente posible que los individuos pensarán y actuarán en favor de mejores resultados.

Asistimos en la actualidad a un momento de desarrollo de economías eficientes, a un intensivo uso de modernas tecnologías de información y comunicación, a un alto nivel de cambio en el entorno de las organizaciones, que llevan en definitiva a la necesidad de reconocer la importancia del saber como fuente de crecimiento y competitividad.

De la mano de la nueva era de la información y el conocimiento, cambió también la concepción del trabajo. Hoy es entendido como el aporte para lograr los objetivos de la organización. Las metodologías actuales de análisis del trabajo más que preocuparse por las tareas, se centra en descifrar y establecer cuál es el aporte del trabajador al logro de los objetivos de la organización.

Las empresas competitivas aplican estrategias, que pasan por la modernización, aplanamiento y simplificación de sus estructuras, introducen mejoras tecnológicas y reconocen la importancia de disponer de "talento humano" para alcanzar sus objetivos.

Lograr resultados es hoy un desafío mayor que ejecutar tareas. Para lograr resultados, el trabajador competente debe movilizar sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y comprensión del proceso que realiza. La capacitación y reconocimiento del saber del trabajador tiene un gran valor en la empresa y en la sociedad. Una empresa es competente, cuando tiene trabajadores competentes.

En el nuevo escenario laboral, el incremento de conocimientos, además de favorecer mejores resultados en la empresa, facilita el aumento de las capacidades con las que cuenta para competir mejor. Por ello, resulta de vital importancia hoy que las empresas que quieren ser más competitivas valoren y reconozcan las competencias con las que cuentan. (Tyson y Jackson, 1997)

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.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen 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 de 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 es 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.

A continuación se mencionan las funciones más importantes que están bajo la responsabilidad de la administración de recursos humanos:

- a. Reclutamiento: obtener el número suficiente de personal idóneo.
- b. Selección: escoger al personal que cumple con los requisitos del puesto
- c. Inducción: implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal.
- d. Entrenamiento y capacitación: es la información sobre aspectos y funciones básicas del puesto y la organización.
- e. Desarrollo: la enseñanza de nuevas actividades y conocimientos a los empleados.
- f. Evaluación del desempeño: se realiza con el fin de conocer su desempeño laboral.

La inducción es un proceso que desarrollan las organizaciones para recibir a los nuevos empleados e integrarlos a su cultura, a su contexto y a su sistema para que se comporten de acuerdo a sus necesidades y expectativas. (Chiabonato, 2001). También entendido como el proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación de su puesto. (Sanchez Barriga, 2007). Sikula (2007) dice que la inducción es la orientación de un nuevo empleado respecto a la organización y a su nuevo ambiente de trabajo.

También llamado orientación porque consigue acelerar la socialización de los nuevos empleados. La socialización es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización (Werther, 1991).

En lo que se refiere a la organización municipal,; la Municipalidad de Guatemala tuvo su primera sede en una vivienda sencilla llamada el Rancho el día 2 de enero de 1776, cuando se celebró el cabildo de Guatemala su primera sesión, que fue construido en el barrio de La Parroquia en la Nueva Guatemala de la Asunción y que estaba ubicada donde inicia la calzada “José Milla y Vidaurre”.

La Corporación Municipal tuvo una peregrinación de lugares donde estuvo ubicada antes de la actual sede que hoy ocupa el actual Palacio Municipal. La peregrinación se debe a que el Palacio Municipal de Guatemala tuvo varios movimientos de sedes; estas sedes eran casas que no presentaban comodidades para el desarrollo de las actividades para el desenvolvimiento del Municipio de Guatemala y que tuvo mayor problema debido a los terremotos de 1917 y 1918.

En los terremotos en Guatemala de 1917 y 1918 fue destruido el edificio llamado Portal del Señor, que albergaba a la Municipalidad de la ciudad de Guatemala desde el año 1895. El edificio del Portal del Señor estaba ubicado donde ahora se encuentra el Palacio Nacional de Guatemala.

Entre las casas que sirvieron de sede para que sirvieran ahí las actividades de la Municipalidad de Guatemala están las siguientes:

- 6ª. Avenida y 9ª. Calle de la Zona 1 en el lugar que ocupa el Hotel Panamerican
- 4ª. Avenida y 9ª. Calle de la Zona 1
- 8ª. Calle y 5ª. Avenida de la Zona 1 de 1930 a 1958

El proyecto de construcción del Palacio Municipal de Guatemala

El proyecto inició en la administración municipal del Ingeniero Martín Prado Vélez en 1952, con carácter de urgencia para que el edificio respondiera a las exigencias administrativas del gobierno municipal. Para llevar a cabo el proyecto se encargó al Arquitecto Pelayo Llarena para que lo llevara a cabo en la 8ª. Calle y 5ª. Avenida de la Zona 1, pero debido a problemas financieros se detuvo esa realización.

Los urbanistas de la época seleccionaron como punto ideal realizarlo en el Centro Cívico. La construcción dio inicio en 1954, según los planos realizados por los Arquitectos Pelayo Llarena y Roberto Aycinena Echeverría en la administración del Ingeniero Juan Luis Lizarralde, quien encargó el desarrollo al Arquitecto Llarena.

En las fachadas oriente y poniente del edificio municipal aparecen dos relieves obras de los artistas escultores guatemaltecos Dagoberto Vásquez y Guillermo Grajeda Mena y del pintor guatemalteco Carlos Mérida. El año de la inauguración del Palacio Municipal o del Ayuntamiento de Guatemala fue en el año 1958, ubicado en el Centro Cívico de Guatemala.

Otros cambios han sido realizados para bien del Palacio Municipal de Guatemala, estos realizados bajo la administración del Alcalde Álvaro Arzú Irigoyen que han llevado a utilizar tecnología de punta tanto para el Palacio Municipal, como para los servicios que ofrece la Municipalidad de Guatemala

La Dirección de Catastro y Administración IUSI, fue creada por el Consejo Municipal dentro de la estructura de la Municipalidad de Guatemala, de conformidad a la resolución de fecha 2 de febrero de 2004, como la unidad técnico administrativa encargada del control y la gestión de la calidad en el establecimiento y mantenimiento catastral, de la valuación inmobiliaria y de la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Anteriormente funcionaba como Departamento de Catastro, administrado por la empresa "Consultoría J.M. Marroquín & Asociados, Sociedad Civil", que firmó contrato de outsourcing con la Municipalidad de Guatemala.

Es la dependencia encargada de establecer y mantener actualizada la información sobre los bienes inmuebles existentes en el Municipio de Guatemala, sean estas propiedades del Estado, municipal o de particulares, lo cual permite conocer su correcta identificación física, jurídica, económica y fiscal.

El catastro municipal es multifinalitario, ya que posee una gran variedad de información que puede ser utilizada por instituciones del orden tanto nacional como municipal, y de igual forma por los particulares; entre otras cosas permite realizar proyecciones viales, ubicación de centros de salud, de educación, estudios de mercadeo, etc.

Por otra parte, los valores inscritos en la base de datos del catastro municipal hacen posible la administración y cobro del Impuesto Único Sobre Inmuebles,

IUSI, una de las principales fuentes generadoras de ingresos para la Municipalidad, y en consecuencia constituye una importante fuente de financiamiento para el desarrollo de la Ciudad de Guatemala

Los objetivos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI es realizar el Establecimiento del catastro multifinalitario del Municipio de Guatemala y darle mantenimiento eficiente, así como ejercer la administración profesional del IUSI, apoyando constantemente el fortalecimiento de la Municipalidad de Guatemala y el desarrollo integral de los proyectos de beneficio social. La Dirección de Catastro y Administración del IUSI se proyecta como el ente técnico altamente especializado, generador de información catastral de alta calidad resultado de las acciones precisas y exactas que garanticen confiabilidad, así como de la administración justa y equitativa del IUSI, con el fin de apoyar las gestiones de desarrollo del municipio. Dentro de las atribuciones y funciones principales de esta Dirección está brindar asesoría y apoyo catastral a diferentes entes estatales, tales como: Ministerio Público, Corte Suprema, Tribunales, Presidencia de la República, Policía Nacional Civil, Ejército de Guatemala, Ministerios, entre otros.

CAPITULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El estudio de los determinantes cualitativos en la Psicología se define por la búsqueda y explicación de procesos que no son accesibles a la experiencia, los cuales existen en interrelaciones complejas y dinámicas que, para ser comprendidas, exigen el estudio integral de los mismos y no su fragmentación en variables. La definición cualitativa de los procesos y unidades implicados en la constitución subjetiva tiene que ver con la comprensión, con frecuencia por vía indirecta e implícita, de los complejos procesos de las diferentes expresiones humanas, y que no son isomórficas con éstas.

La definición de nuestro objeto de estudio en términos cualitativos está asociada a su naturaleza ontológica, que al definirse en términos de sentidos subjetivos y procesos de significación, conduce a la definición de unidades complejas para su estudio, cualitativamente diferentes a las usadas en la epistemología cuantitativa; lo cual hace que la posible complementación de estas formas de conocimiento tenga que ser profundamente estudiada, pues es una cuestión teórica y epistemológica, no metodológica (González Rey, 2000).

Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. Mientras en su forma general la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, la investigación cualitativa busca conceptualizar sobre realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas.

El método cualitativo se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (Bernal Torres, 2006).

La investigación cualitativa no corresponde a una definición instrumental, es epistemológica y teórica, y está apoyada en procesos diferentes de construcción de conocimiento, orientados al estudio de un objeto distinto del de la investigación cuantitativa tradicional en Psicología. La investigación cualitativa se orienta al conocimiento de un objeto complejo; la subjetividad, cuyos elementos están implicados simultáneamente en diferentes procesos constitutivos del todo, los cuales cambian frente al contexto en que se expresa el sujeto concreto. La historia y el contexto que caracterizan al desarrollo del sujeto marcan su singularidad, lo cual es expresión de la riqueza del fenómeno subjetivo.

En nuestra apreciación, el problema no representa una entidad concreta cosificada, sino un momento en la reflexión del investigador que le permite identificar lo que desea investigar y que puede aparecer en una primera aproximación de forma difusa y como estructurada. El problema en el tipo de investigación cualitativa que defendemos no necesita ser definido perfectamente en el momento inicial de la investigación, pues de él no van a depender directamente los otros momentos de aquella; sólo representa un primer momento en la concreción de lo que se desea investigar; por lo tanto, más que una construcción acabada del problema, representa una construcción en proceso que se irá desarrollando hacia nuevas y diversas formas.

El problema no representa necesariamente una pregunta que debe ser respondida al final de la investigación, como ocurre con la investigación cuantitativa, en la cual los resultados adquieren el valor de los productos finales.

La investigación cualitativa es un proceso permanentemente de producción de conocimiento, donde los resultados son momentos parciales que se integran constantemente con nuevas interrogantes y abren nuevos caminos a la producción de conocimiento. Cada resultado está inmerso en un campo infinito de relaciones y procesos que le afectan, dentro de los cuales el problema inicial se multiplica en infinitos ejes de continuidad de la investigación.

A diferencia de lo que ocurre en la investigación cuantitativa, en la investigación cualitativa el problema se va haciendo cada vez más complejo y conduce a zonas de sentido de lo estudiado que eran impredecibles al comienzo de la investigación.

Muchos de los procesos constitutivos del problema estudiado sólo aparecen en el curso de la investigación, pues son totalmente inaccesibles a la representación del investigador en los comienzos del trabajo. En este sentido, la investigación cualitativa es valiosa no sólo por el conocimiento que produce sobre lo estudiado, sino también por las nuevas zonas de sentido que permite descubrir en relación con el objeto de estudio (González Rey, 2000).

No se utilizó la metodología cuantitativa porque el problema de estudio aparece como una entidad estática, que orienta el resto de las operaciones del diseño de investigación, y dado que la creación del manual de inducción pueden surgir elementos cambiantes que no pueden ser definidos a priori.

Instrumentos en la investigación cualitativa

Los instrumentos cualitativos pueden ser de expresión individual, oral y escrita, o interactivos, entre los cuales tenemos dinámicas de grupo de diferente naturaleza, situaciones interactivas de dialogo familiar, de pareja, dinámicas inducidas por el investigador, entrevistas abiertas. Cada uno de los instrumentos debe conducir a una dinámica propia entre los sujetos, la cual produce necesidades grupales en relación con las necesidades individuales de los participantes y con los patrones de comunicación del grupo.

La investigación genera diálogos formales e informales, entre el investigador y los participantes y entre los participantes, los cuales adquieren gran importancia porque son parte esencial del proceso de investigación.

La conversación espontánea en la cual crece la intimidad entre los sujetos participantes crea una atmosfera natural, humanizada, que estimula la participación y conduce a un tejido de relación que se aproxima a la trama de las relaciones en las que el sujeto se expresa en su vida cotidiana.

La entrevista en la investigación cualitativa tiene siempre el propósito de convertirse en un dialogo, en cuyo curso las informaciones van apareciendo en la compleja trama en que el sujeto las experimenta en su mundo real.

Entrevista Semiestructurada

Según Bernal Torres, 2006, se define como una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran parte de la investigación. Con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida.

En la presente investigación se pretende utilizar la entrevista semiestructurada, con la finalidad de convertirla en un diálogo que durante el desarrollo de la misma la información aparezca de manera espontánea, buscando con esto entender diferentes perspectivas del contexto en el cual se desarrolla dicha investigación.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, ha tenido en la actualidad un elevado número de personas de reciente ingreso, esto conlleva a la necesidad de inducir a estas personas nuevas, en cuanto a la organización, administración y funciones de la institución. Actualmente la Dirección no cuenta con un método de inducción o un documento técnico que sirva de guía a estas personas para su fácil adaptación a la institución. La Dirección se ha preocupado por brindar capacitaciones y/o formación para el personal, pero estas abarcan específicamente las áreas técnicas del puesto.

Se ha observado que la mayoría de estas personas de reciente ingreso, han tenido dificultades en cuanto a identificar a las autoridades, conocer a fondo o de una manera clara las normas disciplinarias que existen en la Dirección; otras han tenido que acudir a la buena voluntad de los mismos compañeros de trabajo para poder orientarse en cuanto a sus funciones generales.

De esta manera se evidencia la necesidad de crear un documento que sirva de acompañamiento, que guíe a estas personas para que puedan desarrollarse de mejor manera y que puedan resolver dudas en cuanto a las funciones, servicios, misión y visión de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. El grupo de estudiantes de la Escuela de Psicología, decidió elaborar una guía de entrevista semiestructurada para conocer las debilidades que los técnicos de reciente ingreso tienen para evidenciar la necesidad de crear un Manual de Inducción.

Para la recopilación de la información se utilizó la entrevista semiestructurada, de una muestra de doce personas que equivale al 10% del total de empleados que laboran en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI; las entrevistas se realizaron en la sala de reuniones de dicha dirección, ubicado en el cuarto nivel del Palacio Municipal, en horario de 08:00 a 10:00 a.m. del 20 al 27 de agosto de 2012.

Posteriormente, se realizó la sistematización de las entrevistas de las cuales se obtuvieron diez observaciones por cada una de ellas, identificándose las problemáticas que afrontaron en su proceso de adaptación en la organización municipal.

Para la recopilación de la información de la estructura del manual, origen, historia, objetivos, estructura organizativa, condiciones de contratación y remuneraciones, se consultaron a las autoridades de catastro, documentos existentes en la biblioteca de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, página web de la Municipalidad de Guatemala, bibliografía de administración de recursos humanos.

Un factor que limitó el proceso de recopilación y aplicación de las entrevistas fue la disposición de las autoridades de Catastro de la Municipalidad y Administración del IUSI, porque solamente autorizó a un integrante del grupo para efectuar lo anteriormente descrito, debido a la prohibición de personal ajeno a la organización municipal.

Una de las características del personal entrevistado es que no rebasa los ocho meses de estar laborando y el de menor tiempo es de dos meses. Los entrevistados respondían espontáneamente; en algunos despertó temor de responder por acciones que pudieran tomar los superiores, interés en el conocimiento de su área de trabajo, funciones y factores afines a su competencia.

De las observaciones obtenidas en las entrevistas aplicadas se evidenciaron varios factores y necesidades del personal, siendo éstas que: no existe información escrita sobre la historia de la organización municipal; la orientación que se brinda al personal de nuevo ingreso es parcial y de manera empírica e inadecuada porque son los compañeros los que se la proporcionan; desconocen los reglamentos y normas, así como sus derechos y obligaciones; no hay reconocimientos e incentivos hacia el personal por acciones meritorias; sus metas personales no tienen correspondencia con las institucionales; algunos no están completamente identificados con la organización; no hay expectativas de alguna

carrera laboral; desconocen la organización de la dirección y muy poco sobre la terminología catastral. Hay que resaltar que los entrevistados coincidieron en recomendar que es importante brindar una inducción de manera “didáctica” considerando que son adultos.

Por lo anteriormente descrito, es necesario elaborar el instrumento técnico que ayude al personal de nuevo ingreso a adaptarse, de la mejor manera a la organización municipal y coadyuvar en el proceso de aprendizaje e identificación.

El manual de inducción para el personal de nuevo ingreso de la Dirección de Catastro de la Municipalidad y Administración del IUSI, no existe como tal y la información aislada que existe es inaplicable y no cuenta con lo necesario para que la integración del recurso humano sea eficiente y eficaz.

Al implementar un programa de inducción permanente, con la utilización del manual de inducción, se contribuye a que la problemática de la integración de personal de nuevo ingreso no se repita, por lo cual se elaboró el Manual de Inducción para el personal de primer ingreso de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, el cual se propone a la organización municipal, dejando a su discreción la aplicación del mismo. Dicho manual está diseñado para ofrecer información que necesita el empleado de nuevo ingreso para tener una mejor adaptación e identificación dentro de la institución, abarcando la estructura que se presenta a continuación:

MANUAL DE INDUCCIÓN

Propuesta diseñada para la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, por los estudiantes de la Licenciatura en Psicología:

Londy Viviana Rodríguez Gómez

José Manuel Rodas Escobar

Guillermo García Argueta

Jorge Mario Reyes

previo a recibir el título en el grado Licenciado, que otorga la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, septiembre 2012.

BIENVENIDO A LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

Estimado Compañero:

Las autoridades y personal de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, le dan la más cordial BIENVENIDA al haberse integrado al gran equipo de trabajo Muniguate. Somos una municipalidad con vocación de servicio y trabajamos día a día por superar las expectativas de los vecinos de la ciudad y las personas que nos visitan.

Con el propósito que la Dirección sea un buen equipo desde el primer momento, le invitamos a que lea este manual, en cuyas páginas encontrará información sobre su organización y funciones, así como los servicios que brinda a sus trabajadores.

HISTORIA

LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

La Municipalidad de Guatemala tuvo su primera sede en una vivienda sencilla llamada el Rancho, el día 2 de enero de 1776, cuando celebró el cabildo de Guatemala su primera sesión, que fue construido en el barrio de La Parroquia en la Nueva Guatemala de la Asunción y que estaba ubicada donde inicia la calzada "José Milla y Vidaurre".

La Corporación Municipal tuvo una peregrinación de lugares donde estuvo ubicada antes de la actual sede que hoy ocupa el actual Palacio Municipal. La peregrinación se debe a que el Palacio Municipal de Guatemala tuvo varios movimientos de sedes, estas sedes eran casas que no presentaban comodidades para el desarrollo de las actividades para el desenvolvimiento del Municipio de Guatemala y que tuvo mayor problema debido a los terremotos de 1917 y 1918.

En los terremotos en Guatemala de 1917 y 1918 fue destruido el edificio llamado Portal del Señor, que albergaba a la Municipalidad de la ciudad de Guatemala desde el año 1895. El edificio del Portal del Señor estaba ubicado donde ahora se encuentra el Palacio Nacional de Guatemala.

Entre las casas que sirvieron de sede para que sirvieran ahí las actividades de la Municipalidad de Guatemala están las siguientes:

- 6ª. Avenida y 9ª. Calle de la Zona 1 en el lugar que ocupa el Hotel Panamerican
- 4ª. Avenida y 9ª. Calle de la Zona 1
- 8ª. Calle y 5ª. Avenida de la Zona 1 de 1930 a 1958

Proyecto de Construcción del Palacio Municipal de Guatemala

El proyecto inicio en la Administración Municipal del Ing. Martín Prado Vélez en 1952, con carácter de urgencia para que el edificio respondiera a las exigencias administrativas del gobierno municipal. Para llevar a cabo el proyecto se encargó

al Arquitecto Pelayo Llarena para que lo llevase a cabo en la 8ª. Calle y 5ª. Avenida de la Zona 1, pero debido a problemas financieros se detuvo esa realización.

Los urbanistas de la época seleccionaron como punto ideal realizarlo en el Centro Cívico. La construcción dio inicio en 1954, según los planos realizados por los Arquitectos Pelayo Llarena y Roberto Aycinena Echeverría en la administración del Ingeniero Juan Luis Lizarralde, quien encargo el desarrollo al Arquitecto Llarena.

El año de la inauguración del Palacio Municipal o del Ayuntamiento de Guatemala fue en el año 1958, ubicado en el Centro Cívico de Guatemala.

¿QUE ES UNA MUNICIPALIDAD?

La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan, una ciudad o un pueblo.

Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, la Municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI) y tasas que se cobran en algunas gestiones.

A partir de 1986 se hace obligatorio el aporte constitucional que el Estado debe otorgar a todas las municipalidades del país, de esta manera se hace efectiva la autonomía de los gobiernos locales. Este fue uno de los primeros logros obtenidos por la Asociación Nacional de Municipalidades (ANAM), la cual se constituyó formalmente el 19 de octubre de 1960.

Con el nuevo Código Municipal (Dto. No. 12-2002) los alcaldes guatemaltecos han reafirmado el carácter autónomo de los municipios. La Municipalidad plantea la necesidad de la descentralización como estrategia para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con gobiernos locales fuertes podría lograrse un país fuerte.

LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI

La Dirección de Catastro y Administración IUSI fue creada por El Consejo Municipal dentro de la estructura de la Municipalidad de Guatemala, de conformidad a la resolución de fecha 2 de febrero de 2004, como la unidad técnico administrativa encargada del control y la gestión de la calidad en el establecimiento y mantenimiento catastral, de la valuación inmobiliaria y de la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Anteriormente funcionaba como Departamento de Catastro, administrado por la empresa "Consultoría J.M. Marroquín & Asociados, Sociedad Civil", que firmó contrato de outsourcing con la Municipalidad de Guatemala.

La estructura actual de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, es la siguiente: las asesorías temporales de los proyectos de Monitoreo y Evaluación, Límites y Registro de Tierras Municipales; 14 así como permanentemente con la Asistencia Administrativa y Secretaría. Se divide en las Subdirecciones de IUSI y Catastro. La Subdirección de IUSI, se compone del Departamento de Administración del IUSI. La Subdirección de Catastro, por los Departamentos: Administrativo, Técnico, Mantenimiento Catastral, Jurídico, Informática y Cartografía.

¿QUE ES LA DIRECCIÓN DE CATASTRO?

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, se encarga de mantener el censo o inventario debidamente actualizado y clasificado de los bienes inmuebles pertenecientes al Estado, a la Municipalidad de Guatemala y a particulares, con el objeto de lograr su correcta identificación física, jurídica, económica y fiscal. De esta forma se permite un crecimiento ordenado de la ciudad, se ofrece una mejor distribución de los servicios públicos. Además, asesora y brinda el soporte

catastral a todos los proyectos de beneficio colectivo que desarrolla la Municipalidad de Guatemala. Administra el Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), apoyando al proceso de recaudación realizado por la Dirección Financiera de la Municipalidad. Brinda también asesoría y apoyo catastral a diferentes entes estatales, tales como: Ministerio Público, Corte Suprema, Tribunales, Presidencia de la República, Policía Nacional Civil, Ejército de Guatemala, Ministerios, entre otros.

MISIÓN

Realizar el establecimiento del catastro multifinalitario del municipio de Guatemala y darle mantenimiento eficiente, así como ejercer la administración profesional del IUSI, apoyando constantemente el fortalecimiento de la Municipalidad de Guatemala y el desarrollo integral de los proyectos de beneficio social.

VISIÓN

Se proyecta como el ente técnico altamente especializado, generador de información catastral de alta calidad, resultado de las acciones precisas y exactas que generalicen confiabilidad, así como de la administración justa y equitativa del IUSI, con el fin de apoyar las gestiones de desarrollo del municipio.

ATRIBUCIONES Y FUNCIONES PRINCIPALES

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, se encarga de mantener el censo o inventario debidamente actualizado y clasificado de los bienes inmuebles pertenecientes al Estado, a la Municipalidad de Guatemala y a particulares, con el objeto de lograr su correcta identificación física, jurídica, económica y fiscal. De esta forma se permite un crecimiento ordenado de la ciudad, se ofrece una mejor distribución de los servicios públicos. Además, asesora y brinda el soporte catastral a todos los proyectos de beneficio colectivo que desarrolla la Municipalidad de Guatemala. Administra el Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), apoyando al proceso de recaudación realizado por la Dirección Financiera de la Municipalidad. Brinda también asesoría y apoyo catastral a diferentes entes estatales, tales como: Ministerio Público, Corte Suprema, Tribunales, Presidencia de la República, Policía Nacional Civil, Ejército de Guatemala, Ministerios, entre otros.

Entre los servicios que presta la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, se encuentran:

1. Emisión de certificación catastral
2. Emisión de cédula catastral
3. Información vía telefónica
4. Venta de material cartográfico
5. Información catastral para dependencias municipales y gubernamentales.
6. Solicitud de actualización de nomenclatura
7. Solicitud de información catastral por profesional, estudiante y público en general
8. Actualización de domicilio fiscal
9. Traspasos de derechos por aviso notarial o solicitud de actualización de información catastral
10. Inscripción de derechos de posesión en tierras municipales o de la Nación
11. Sometimientos al régimen de propiedad horizontal
12. Sometimientos al régimen de condominio

13. Rebajas o revisión de valor
14. Modificación de datos catastrales
15. Actualización de capital o de valor
16. Asesoría en catastro
17. Asesoría legal en la administración, cobro y pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-

1) Emisión de certificación catastral :

Documento que emite la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, en una hoja de papel membretado, que contiene información catastral y adicional de los inmuebles que figuran inscritos en la base de datos de esta Dirección; este es de carácter oficial y su contenido es el siguiente: número catastral municipal, nombre del propietario, dirección del inmueble, área catastral, matrícula fiscal, número cuenta, valor inscrito, registros (finca, folio y libro) y área registral. Estos además son autenticados mediante un sello especial.

2) Emisión de cédula catastral:

Es el documento que emite la Dirección con datos eminentemente oficiales la cual no tiene carácter de una certificación, su contenido es el siguiente: nombre titular catastral, condueños, NIT, número de cédula, teléfono, correo electrónico, ubicación del inmueble, número catastral municipal, dirección para recibir notificaciones y registros (finca, folio y libro).

Requisitos:

Llenar la forma "Solicitud para Emisión de Información Catastral"; único requisito; es estar solvente del pago del IUSI.

3) Información vía telefónica :

El vecino hace consultas a cerca de todos los servicios que presta la Dirección de Catastro, como también consultas sobre el estado de algún trámite que realizan dentro de la Dirección.

Puede llamar por teléfono a los siguientes números 2285-8605, 2285-8606, 2285-8607, 2285-8608.

4) Venta de material cartográfico :

Como parte del servicio que presta la Dirección, se tiene a la venta el siguiente material cartográfico; mapas del Municipio de Guatemala, fotografías aéreas, ortofotos, mapas certificados y ortofotomapas. disponibles en medio impreso de diferentes formatos.

5) Información catastral para dependencias municipales y gubernamentales:

Las dependencias municipales e instituciones gubernamentales pueden dirigir escritos a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, para obtención de productos catastrales.

6) Solicitud de actualización de nomenclatura :

Propietarios, representante legal o mandatarios, debidamente acreditados, solicitan el servicio de Actualización de nomenclatura la que puede ser:

- * Asignación de nomenclatura oficial
- * Asignación de nomenclatura adicional
- * Corrección de nomenclatura

7) Solicitud de información catastral por profesional, estudiante y público en general :

Propietarios, representante legal, mandatario, profesionales, estudiantes etc. pueden dirigir escritos a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, para obtención de productos catastrales.

8) Actualización de domicilio fiscal:

Propietarios, representante legal o mandatarios solicitan el servicio de actualización de domicilio fiscal.

9) Traspasos de derechos por aviso notarial o solicitud de actualización de información catastral :

A través de los avisos notariales y solicitudes de actualización de información catastral, se inscriben los nuevos derechos generados por compra venta, desmembración, unificación, donación, procesos sucesorios: Intestado o testamentario, aportación a capital, adjudicación en pago y permuta.

10) Inscripción de derechos de posesión en tierras municipales o de la Nación :

Es poseedor el que ejerce sobre un bien todas o algunas de las facultades inherentes al dominio.

A través de los avisos notariales y solicitudes de actualización de información catastral, se inscriben los nuevos derechos generados por compra venta, desmembración, unificación, donación, procesos sucesorios: Intestado o testamentario y permuta de predios en proceso de legalización.

11) Sometimientos al régimen de propiedad horizontal :

Los propietarios de una finca deciden someterla a régimen de propiedad horizontal, generando así fincas filiales que deben inscribirse en el catastro municipal.

12) Sometimientos al régimen de condominio :

Los propietarios de una finca deciden someterla a régimen de condominio o copropiedad generando así fincas que deben inscribirse en el catastro municipal.

13) Rebajas o revisión de valor :

El titular catastral solicita, a través de un escrito, la revisión del valor inscrito para su inmueble en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI.

14) Modificación de datos catastrales :

El titular catastral solicita, a través de un escrito, la corrección de cualquier dato inscrito en la base de datos del Catastro Municipal. Por ejemplo, nombres, apellidos, áreas registrales, números registrales, números de cuenta o matrícula fiscal.

15) Actualización de capital o de valor :

El titular catastral solicita voluntariamente, a través de un escrito, el incremento de valor para su inmueble inscrito en la base de datos del catastro municipal.

16) Asesoría en catastro:

En área catastral, se le brinda asesoría al vecino en relación con la información que se tiene en nuestras bases de datos alfa-numérica y gráfica donde se establece la ubicación, dimensiones tanto del terreno como de la construcción.

17) Asesoría legal en la administración, cobro y pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-:

En el área de la administración, cobro y pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-, se asesora al contribuyente según sea el caso del porque se está cobrando determinada cantidad de impuesto y la forma que tiene para pagarlo.

ORGANIZACIÓN

HORARIO DE TRABAJO

La jornada de trabajo para todas las dependencias de Dirección de Catastro y Administración del IUSI, es de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

Los estudiantes universitarios tienen derecho a retirarse de sus labores a las 16:30 horas; para ejercer lo anterior, debe acreditar ante el Jefe Inmediato, constancia de estar inscrito y al finalizar el semestre, presentar en un plazo prudencial, certificación de los cursos aprobados.

Los empleados tienen una hora para almorzar y quince minutos para refaccionar.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Para llevar los registros correspondientes, todo trabajador debe marcar su entrada y salida, conforme le indique el Jefe de Personal.

Si el empleado por alguna eventualidad no pudiera llegar a tiempo debe informarle a su jefe inmediato, en un lapso de quince minutos a partir de las ocho de la mañana.

NORMAS DISCIPLINARIAS

- ⊕ Respeto a la autoridad
- ⊕ Respeto a los compañeros de trabajo
- ⊕ Cumplir horario establecido: 8:00 a 17:00 hrs y 15 minutos para refaccionar por la mañana
- ⊕ No se puede mezclar y acumular hora de almuerzo y refacción
- ⊕ Cumplir el horario de ingreso puntual; existe un reporte diario el cual se traslada a los jefes de Departamento quienes harán dos llamadas de atención: la tercera llamada, es por escrito con copia al expediente.

- ✚ Ausencias /permisos laborales con 48 horas de anticipación. Excepciones solo emergencias.
- ✚ El personal que por motivos emergentes de salud no pueda asistir a sus actividades laborales, debe llamar al Jefe de Sección, de Departamento y a la Unidad de Registro.
- ✚ Si la ausencia es mayor a 24 horas, deberá presentar constancia médica.
- ✚ Para la renovación de contrato es indispensable cumplir con estos tres requisitos sin excepción de alguno: 1. rendimiento 2. relaciones interpersonales y 3. disciplina.
- ✚ Vestuario: cumplir con el uniforme otorgado y/o vestimenta formal; prohibido el uso de tenis, sandalias, suecos, joyas extravagantes, escotes, tatuajes, maquillaje extravagante (enumerado también en el contrato)
- ✚ Prohibido el uso de jeans a excepción del personal que realiza actividades de campo con la playera de la Institución.
- ✚ Los Jefes de Departamento o Sección que se ausenten de la Dirección, deberán nombrar un representante enviando un correo electrónico; si la ausencia es mayor a 24 horas deberá presentar una nota de nombramiento durante la ausencia.
- ✚ Comentarios en pasillos denominados “chismes”, son severamente sancionados por la Dirección.
- ✚ Cualquier falta grave a la institución generará la cancelación del contrato.

SERVICIOS QUE OFRECE

CLÍNICA MÉDICA

Medicina General:

- Examen físico
- Prescripciones médicas
- Primeros auxilios
- Tratamiento médico
- Seguimiento médico

Medicina Preventiva:

- Mediante conferencias y jornadas de exámenes clínicos.

Clínica Psicológica:

Es atendida por un Psicólogo y brinda atención sobre:

- Problemas familiares
- Problemas laborales
- Violencia intrafamiliar

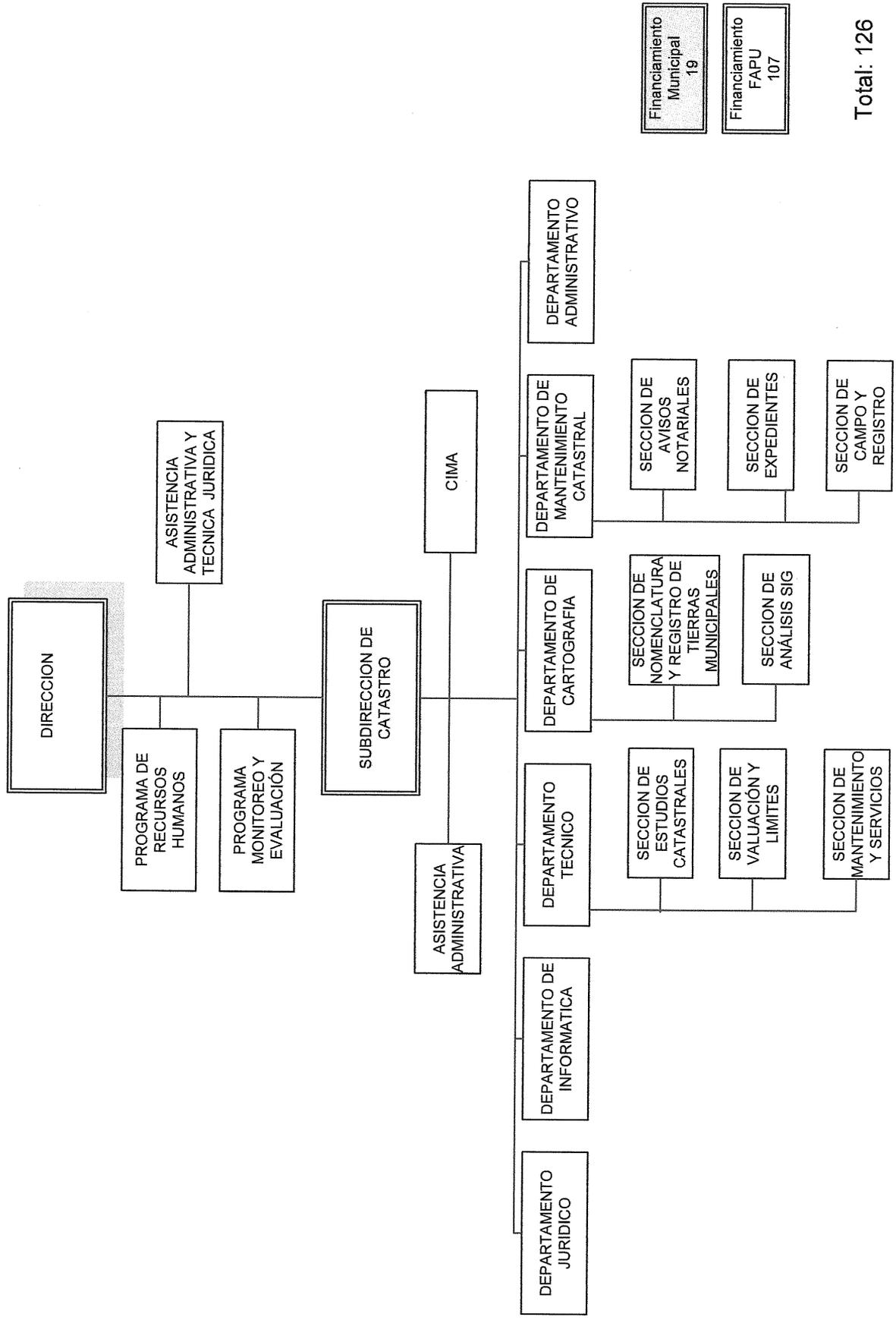
CAFETERÍA

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, cuenta con un mini comedor en el cual los empleados pueden guardar, calentar e ingerir sus alimentos.

Asimismo, pueden utilizar la cafetería de la Municipalidad, para lo cual deben portar el gafete que los acredite como empleados municipales.



ORGANIGRAMA FUNCIONAL



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

1. La mayoría de los entrevistados indica no conocer algún documento que contenga la historia de la Municipalidad de Guatemala, su organización y funciones que incluya a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI.
2. La orientación que se brinda al personal de nuevo ingreso no es sistemática. Sin embargo, algunas de las personas que han orientado a los nuevos empleados, son expertos en su campo.
3. La mayoría de los entrevistados, dejan entrever que conocen algunas normas y reglamentos y muy pocos, sus derechos y obligaciones.
4. Desconocen si dentro de la organización existe carrera laboral en las diferentes especialidades.
5. No existe una forma de reconocer los méritos de los empleados.
6. Es necesaria la inducción, para adaptar al personal de nuevo o primer ingreso a su puesto y como consecuencia, su trabajo sea eficaz y eficiente.

RECOMENDACIONES

1. Es importante y urgente, se brinde una orientación sistemática a todos los empleados de nuevo o primer ingreso a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala, para que su adaptación a la organización sea eficaz y su desempeño eficiente.
2. Como consecuencia, se elabore el Manual de Inducción para ese estrato, relacionado anteriormente, que contenga la historia de esa organización municipal y de su puesto.
3. La inducción a la organización, es decir la relacionada a la historia de la Municipalidad de Guatemala y Dirección de Catastro y Administración del IUSI, sea impartida por una persona que conozca o sea experta en ese tema.
4. La orientación al puesto, la brinde, por lo menos, dos personas que sean expertas en el campo de las especialidades que se aplican en esa organización municipal.

BIBLIOGRAFÍA

Bohlander, George – Scout, Snel

Administración de Recursos Humanos

14ª. Edición

Impreso en Mexico 2005

P. 9-121

Butteriss, Margaret

Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento.

Edición: 2000. Editora: EDIPE.

Total Páginas: 360. Páginas

Codo, Wanderley y colaboradores

Salud mental y Trabajo. México: Plaza y Valdez, S.A. de C V, 2007

pp 9-121

Constitución Política de la República de Guatemala.

Guatemala: Tipografía Nacional, 1995

pp. 1-90

Constanza y Gabriela.

Introducción a la Salud mental

San Cristobal de Las Casas, Chiapas, CIEPAC 2005

pp. 206

Idalberto Chiavenato.

Administración de Recursos Humanos

Edición: 1era. Año: 1993. Editora: Mc Graw-Hill de México. Total de Páginas: 578.
Páginas utilizadas: 173,174,201

Idalberto Chiavenato

Administración de Recursos Humanos

Edición: 5ta. Editora: Lily Solano A.

Total de Páginas: 699

Margaret Butteriss

Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento.

Edición: 2000. Editora: EDIPE.

Total Páginas: 360. Páginas Utilizadas: 56, 58, 75, 138, 145

Villafañe Gallego, Justo Javier

La Gestión Profesional de la imagen corporativa

Ediciones Pirámide

España, 1999

Werther Jr., William B., Keith Davis.

Administración de Personal y Recursos Humanos.

Edición: 5ta. Traducido y printeado en México. Año: 2000.

Total de Páginas: 577

William B. Werther Jr., Keith davis.

Administración de Personal y Recursos Humanos.

Edición: 5ta. Traducido y printeado en México. Año: 2000.

Total de Páginas: 577

ANEXOS

GUÍA DE USO PARA LA IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE INDUCCION

El Manual de inducción para el personal de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, constituye un instrumento que contiene información que permitirá al empleado de nuevo ingreso, conocer la institución y los aspectos más relevantes acerca de ella, con el fin de asegurar su pronta adaptación, integración e identificación.

Está diseñado para ofrecer información que se necesita para tener un mejor desempeño dentro de la institución, abarcando dos apartados:

- a) inducción a la organización: en esta parte se proporciona datos sobre la organización de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, cubriendo aspectos tales como antecedentes, régimen legal, naturaleza, visión, misión, funciones, objetivos, estructura organizacional y reglamentación;
- b) inducción al área de trabajo: en este apartado se informa sobre el departamento, sección o unidad donde laborará la persona.

La guía que se propone para dar a conocer el Manual de Inducción para el empleado de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, proporciona al empleado de nuevo ingreso una secuencia de pasos y actividades que le permitan conocer la información contenida en el Manual de Inducción, con el fin de asegurar su pronta adaptación, integración e identificación, de manera que contribuya al logro de los objetivos y a su desarrollo integral.

El desarrollo del programa estará a cargo de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, tendrá un tiempo estimado de 24 horas para el desarrollo de las actividades, otorgando el tiempo necesario a cada fase, tomando en cuenta que todas las personas aprenden de diferente forma. El ambiente será de cordialidad y confianza para que la ansiedad de los primeros días de labores sea controlada, y así, se genere un auténtico deseo de compromiso y pertenencia a la Institución.

Dentro de las técnicas a utilizar, está la presentación audiovisual (video y proyección, utilizando paquetes de software) transparencias, láminas, exposiciones y el Manual de Inducción.

A continuación se citan las fases en que se presenta el Manual:

1. Inducción a la institución

En esta fase se trasladará al empleado información que proporcione un conocimiento general de la organización para la cual prestará sus servicios.

Se ha estimado una duración de ocho horas para esta fase. Se considera que para facilitar el seguimiento en forma ordenada, es necesario dividirlo en tres etapas:

- ✦ Primera etapa: actividad de bienvenida, entrega del manual de inducción e información acerca de cómo se desarrollará el proceso de inducción.
- ✦ Segunda etapa: con una presentación en diapositivas, se le informará sobre la organización, tanto de la Municipalidad de Guatemala como de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, se informará sobre antecedentes, régimen legal, naturaleza, visión, misión, funciones, objetivos y reglamentación.
- ✦ Tercera etapa: se dará un espacio para preguntas y respuestas, de acuerdo a cuestionamientos por parte del empleado de nuevo ingreso.

2. Inducción al área de trabajo

En este apartado se informa sobre el área de trabajo para la cual ha sido contratado; el empleado de nuevo ingreso, en este caso se informará sobre la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, sobre su organización, mobiliario y equipo, confidencialidad en el trabajo encomendado, presentación, actividades inherentes al cargo y obligaciones.

La duración estimada de esta fase es de ocho horas y estará a cargo de la Unidad de Recursos Humanos y del Coordinador del área de trabajo del empleado de nuevo ingreso. Esta fase, se considera necesario dividirla en cuatro etapas:

- a) Primera etapa: se informará sobre la organización de la unidad donde laborará y la confidencialidad en el trabajo encomendado.
- b) Segunda etapa: se trasladará información acerca de la forma que debe presentarse y conducirse en sus labores, sobre las actividades inherentes al cargo que ocupa, y obligaciones que debe cumplir como empleado.
- c) Tercera etapa: recorrido por la institución. En esta actividad, se brinda al empleado de nuevo ingreso un recorrido por la institución y por la unidad donde laborará. En el paso del recorrido se le retroalimenta de cada unidad que él observó en la estructura organizacional, ampliándole la información sobre el quehacer de cada una, dándole la oportunidad de hacer preguntas. También se le muestran las áreas de servicios (comedor, sanitarios, oficinas etc.), donde él tendrá que acudir en algún momento en su jornada de labores.
- d) Cuarta etapa: se ubicará al empleado en su lugar de trabajo. Se hará actividad de bienvenida y presentación al personal del área donde laborará y se le proporcionará el mobiliario y equipo, útiles de oficina, otras herramientas necesarias para el desempeño de su labor. Adicionalmente se le informará sobre horario de almuerzo, puntualidad, cooperación adicional a su puesto, entre otros.

La inducción al área de trabajo se llevará a cabo por el Coordinador de la unidad donde sea asignado el empleado de nuevo ingreso. Se coordinará la inducción con la Unidad de Recursos Humanos, la cual brindará el apoyo humano o material necesario y se realizará en un área especial para el efecto.

Esta fase tiene gran relevancia dentro del proceso de inducción ya que de esta Inducción dependerán los resultados del desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos del área o equipo de trabajo.

La compenetración del Jefe inmediato es determinante, ya que ayudará a fortalecer la confianza, la seguridad del empleado y su motivación.

Guía de entrevista semiestructurada para la elaboración del Manual de Inducción destinado al personal de nuevo ingreso a la Dirección de Catastro y Administración del IUSI de la Municipalidad de Guatemala

1. ¿Conoce la historia de la institución?
2. ¿Sabe si está registrada en algún documento?
3. ¿Conoce ese documento y cuantas veces lo ha leído?
4. ¿Cuáles fueron sus problemas al ingresar a la institución?
5. ¿Alguien le ofreció ayudarlo en su proceso de adaptación?
 - 5.1 ¿Quién fue?
 - 5.2 ¿Esa persona es experta en el tema?
6. ¿De qué manera le dieron a conocer sus funciones?
7. ¿La información del acompañamiento para su adaptación fue suficiente y adecuada?
8. ¿Considera necesaria la orientación o inducción para el personal de nuevo ingreso? ¿Por qué?
9. ¿Conoce los reglamentos o normas de la institución?
 - 9.1 ¿Alguien le explicó lo anterior?
10. ¿Conoce sus derechos y obligaciones?
11. ¿Lo han sancionado alguna vez?, ¿Por qué?
12. ¿Hay reconocimiento por alcanzar o superar metas propuestas por la institución?
13. ¿Se traza metas personales en su institución?
14. ¿Se siente identificado con la institución?
15. ¿Cuál cree que puede ser el motivo de eso?
16. ¿La inducción que recibió respondió las interrogantes que tenía sobre la institución y su puesto?
17. ¿Quién le impartió la inducción?
18. ¿Qué beneficios trae el inducir al personal de primer ingreso?

Descriptivas

19. ¿Me puede hablar de su trabajo?
20. ¿Cómo se desarrolla su jornada laboral?

Estructurales

21. ¿Me puede decir que tipo de personas trabajan para usted?
22. ¿A través de que vías se puede hacer carrera en esta Dirección?

Contraste

23. ¿Qué diferencia hay entre los técnicos de esta Dirección?
24. ¿En qué sentido es mejor su trabajo actual que el anterior?

Exploratorio

25. ¿Qué entiende usted por Catastro?
26. ¿Qué hace catastro? ¿Porque lo hace?
27. ¿Qué rol juega Catastro en la Municipalidad de Guatemala?
28. ¿Cuál es la función de Catastro?
29. ¿Con que otras instituciones está relacionada la Dirección de Catastro?
30. ¿Para qué sirve Catastro?
31. ¿Conoce la terminología utilizada en Catastro? Mencione?
32. ¿Qué disciplinas se involucran en la actividad de Catastro?
33. ¿Cuáles son los procesos productivos o servicios que presta la Dirección de Catastro?
34. ¿Conoce el organigrama de la institución?

ANEXO 1

PLANIFICACIÓN

Tema de Investigación: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

Objetivo Específico: Proporcionar al personal de nuevo ingreso un instrumento técnico que sirva para mejorar la adaptación a la organización.

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORTAMIENTO/ TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
-Recopilación de información sobre la organización -Entrevista al personal de las diferentes áreas.	-Visitas a la organización. -Presentación con las autoridades -Presentación con el personal que labora en dicha organización	-Historia de la organización. -Teorías de Motivación laboral. -Reglamento Interno. -Servicios al personal. -Organigrama de la organización	-Entrevista Semiestructurada. -Observación participativa	-Cuestionario -Preguntas Generadoras	Humano: -Los integrantes que elaboran la investigación. -Personal de la organización. Materiales: Cámaras fotográficas, computadoras portátiles, medios de almacenamiento masivo, y materiales de oficina.	-2 semanas

ANEXO 1

PLANIFICACIÓN

Tema de Investigación: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE PRIMER INGRESO DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

Objetivo Especifico: Coadyuvar en el proceso de aprendizaje e identificación del personal de primer ingreso con la organización municipal.

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORTAMIENTO/ TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
-Elaboración del manual de Inducción.	Sistematización de la información obtenida de la organización. -Redacción del manual de inducción. Presentación del manual de inducción a las autoridades de la organización.	-Historia de la organización. -Estructura organizativa -Condiciones de contratación -Prestaciones	-Diseño del manual de Inducción.	Sistematización de entrevistas	Humano: -Los integrantes que elaboran la investigación. -Personal de la organización. Materiales: Cámaras fotográficas, computadoras portátiles, medios de almacenamiento masivo, y materiales de oficina.	-2 semanas