

Universidad Galileo de Guatemala
Facultad de Administración de Empresas



**“MANUAL DE ÉTICA COMO HERRAMIENTA PARA ALCANZAR LA
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE CONSERVAS Y ALIMENTOS EN
GUATEMALA”**

Pamela Alexandra Batres Jacobo

Administración de Empresas

Guatemala, diciembre 2023

Tesina de práctica profesional supervisada



**“MANUAL DE ÉTICA COMO HERRAMIENTA PARA ALCANZAR LA
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA
EMPRESA DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE CONSERVAS Y ALIMENTOS
EN GUATEMALA”**

Pamela Alexandra Batres Jacobo

Previo a conferírsele el título de
Administradora de Empresas

En el grado académico de
Licenciada

Guatemala, diciembre 2023

Autoridades Universidad

Rector	Dr. José Eduardo Suger Cofiño
Vicerrectora Académica	Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrector Administrativo	Lic. Jean Paul Suger
Secretario General	Lic. Jorge Francisco Retolaza M. Sc.

Autoridades Facultad de Administración de Empresas

Decano	M. Sc. René de León
Vicedecano	M. Sc. Luis Arboleda
Directora Académica	M. Sc. Mónica Susana Girón
Coordinadora Académica	M. Sc. María José Pulex

Asesor de Tesis

Lcda. María Esther Rangel Reyes

Reglamento de tesis artículo 5.3 Responsabilidad del contenido del proyecto de graduación.

Yo, Pamela Alexandra Batres Jacobo, quien se identifica con el número de carné 20002918, expreso ser la única autora responsable del contenido del presente trabajo de investigación.

Dedicatoria

A mis padres

A ustedes, mis guías constantes, les dedico con profunda gratitud y cariño esta tesis. Su apoyo incondicional ha sido el motor que impulsó cada paso de este camino académico. Gracias por alentarme en los desafíos y celebrar conmigo cada pequeño triunfo. Este logro es tan suyo como mío, y esta tesis lleva impresa la huella de su dedicación, esfuerzo y amor.

Mi hermana

La tesis que presento es un testimonio de dedicación, esfuerzo y aprendizaje, y deseo dedicártela a ti, mi fuente constante de inspiración. Tu ejemplo de esfuerzo y sabiduría ha sido mi faro a lo largo de mi vida académica, siendo un gran referente para seguir. Agradezco sinceramente por ser mi guía y mi constante motivación; este logro lleva consigo la huella indeleble de tu influencia positiva en mi camino.

Índice

I. Introducción.....	01
II. Marco Conceptual	
1. Antecedentes.....	03
2. ¿Por qué es importante un código de ética en la industria de alimentos?.....	03
3. Determinación del problema.....	06
4. Justificación del problema.....	07
5. Alcances y límites.....	07
6. Formulación de hipótesis.....	09
7. Justificación de la investigación.....	10
III. Marco Teórico	
1. ¿Qué es una empresa productora?.....	12
1.1. Características de una empresa productora	
1.2. ¿Qué es una empresa productora de alimentos?	
1.3. ¿Qué son las conservas?	
1.4. Tipos de conservas	
1.5. ¿Qué es la conserva en congelación de alimentos?	
1.6. Tipos de comida congelada	
2. Código de ética es un elemento esencial para el clima laboral.....	15
2.1. ¿Qué es un código de ética?	
2.2. ¿Cómo se elabora un código de ética empresarial?	
2.3. ¿Cuál es la importancia de un código de ética?	
2.4. Valores que deben de tomar en cuenta en el código de ética	
2.5. ¿Cuál es la diferencia entre código de conducta y código de ética?	
2.6. ¿Qué es el clima laboral?	
2.7. ¿Qué mide el clima laboral?	

3. Rotación de personal.....	20
3.1. ¿Qué es la rotación de personal?	
3.2. ¿Qué es un análisis de rotación?	
3.3. Tipos de rotación de personal	
3.4. Consecuencias de una alta rotación de personal	
4. Acoso empresarial.....	22
4.1. ¿Qué es el acoso empresarial?	
4.2. Conductas del acoso empresarial	
4.3. ¿Qué tipos de acoso existen?	
4.4. ¿Cuáles son los tipos de acoso que existen en el área laboral?	
IV. Marco Metodológico	
1. Objetivo general.....	25
2. Diseño de la muestra.....	26
3. Determinar el tamaño de la muestra.....	27
4. Seleccionar un procedimiento de muestreo.....	27
4.1. Muestreo no probabilístico	
4.2. Por conveniencia	
5. Selección de métodos de investigación.....	28
5.1. Cualitativa	
5.2. Cuantitativa	
5.3. Técnicas de investigación	
V. Análisis e Interpretación de Resultados	
1. Resultados cualitativos.....	30
2. Resultados cuantitativos.....	32
VI. Conclusiones.....	48
VII. Recomendaciones.....	50
VIII. Propuesta de Valor.....	51
IX. Bibliografía.....	52

X. Anexos

1.	Análisis de la competencia.....	55
2.	Análisis situacional.....	57
3.	Análisis causa-efecto.....	58
4.	Instrumentos de investigación.....	59
5.	Propuesta de valor.....	62
	a. Justificación	
	b. Objetivo general	
	c. Pasos para la creación del código de ética	
	d. Cronograma para la implementación del código de ética	
	e. Modelo propuesto del código de ética	

XI. Análisis Costo – Beneficio.....80

I. Introducción

Las empresas se enfrentan a nuevos retos constantemente dentro de los cuales podemos encontrar una sociedad cada vez más exigente; lo que causa que las empresas operen con ética y transparencia para ser rentables y asegurar la permanencia del negocio en el tiempo. Las empresas deben ganarse la confianza de sus trabajadores, de sus socios comerciales, de su comunidad y de la sociedad en general. Es importante resaltar que la confianza es la base de negocios exitosos y que esta se garantiza a través de conductas éticas y legales por parte de todos los trabajadores.

El código de ética es una herramienta importante para mejorar la dinámica de todos los trabajadores, minimizar riesgos en tema ético y generar mejoras en la práctica de valores y principios, los cuales rigen la conducta ética en la organización. A medida que la empresa enfrenta desafíos éticos, debe buscar el origen del problema ya sea si es por falta de un código de ética o por haberlo implementado de manera incorrecta.

Un pilar esencial en toda organización es la creación de un código de ética, ya que este se convierte en un referente de integridad para los trabajadores o inversionistas, ya que es una herramienta práctica para generar negocios competitivos, ambientes agradables y seguros; este permite desarrollar políticas y procedimientos que garanticen la incorporación de prácticas éticas en las acciones diarias de la empresa.

El mundo empresarial es cada vez más complejo y el controlar e inculcar un comportamiento ético en los trabajadores se ha vuelto clave para el éxito empresarial. Importante tener claro que el código de ética se convierte en un compromiso moral que definirá el camino a seguir tanto para que la empresa sea más productiva y competitiva, generando lealtad por parte de los trabajadores y socios comerciales, convirtiéndose en una empresa reconocida.

Esta tesis tiene como objetivo explorar el por qué la empresa sujeta a estudio no cuenta con un código de ética que establezca el comportamiento esperado por parte de los trabajadores y la manera en la que los inconvenientes se deben resolver para un ambiente laboral armonioso y saludable.

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico porque se busca comprender la percepción y experiencia de los colaboradores; esta es una muestra muy especializada. Como técnica se estableció la entrevista a profundidad, cuyos resultados se presentan utilizando la técnica trozo o párrafo, lo que contribuye a una presentación ordenada, clara y efectiva de la información de la investigación, la cual ayuda a los lectores a comprender la información y los hallazgos obtenidos en la investigación de campo de manera más clara, así mismo se estableció la realización de cuestionario hacia los trabajadores de la empresa, cuyos resultados se presentan utilizando la técnica de tablas de salida que muestran las opiniones que tienen los trabajadores del comportamiento ético que maneja la empresa actualmente.

A lo largo de esta investigación se analiza el por qué es fundamental establecer un código de ética, cuáles son los pasos necesarios para su desarrollo, el cómo se debe comunicar e implementar y el impacto que este tiene en la cultura organizacional y en la toma de decisiones. Finalmente es importante destacar que un código de ética promueve una cultura de integridad, responsabilidad y sostenibilidad en el entorno empresarial.

II. Marco Conceptual

1. Antecedentes

La actividad industrial en el sector de alimentos se caracteriza por la transformación de los alimentos obtenidos en la agricultura y la ganadería en productos alimenticios capaces de atender las necesidades y deseos de una población. Está fuertemente relacionada con los cambios que ocurren en las sociedades a lo largo de la historia en diversas áreas como salud, economía, política, geografía, transportes, comunicaciones, tecnología, etc.

La evolución de la industria de alimentos y bebidas no alcohólicas en el mundo está marcada por hechos relevantes que auxilian la comprensión sobre la inserción de los alimentos procesados. Algunos de estos hechos se exponen a continuación para ilustrar cómo ha sido la evolución de dicha industria, sin el objetivo de formar un histórico de la industrialización en el país y en el mundo.

Las empresas productoras que distribuyen alimentos crecieron en los años 70, generando un volumen considerable de empleos a nivel local e internacional.¹

¿Por qué es importante un código de ética en la industria de alimentos?

La ética laboral es un conjunto de principios éticos y morales que se aplican en el mundo de los negocios. Comprende todas las conductas tanto de las personas como de las organizaciones. El ámbito de la ética en los negocios posee dimensiones normativas y descriptivas que deben seguirse para lograr un clima laboral exitoso.

¹ José Molina Calderón. (Guatemala agosto 2011). "Breve historia económica de Guatemala". <https://www.academiageohist.org.gt/actividades/HistoriaEconomicaSigloXXJMC.pdf>.

El cumplimiento de un código de ética empresarial por parte de todos los trabajadores genera confianza entre clientes potenciales, inversionistas, trabajadores, proveedores, administraciones y cualquier otro involucrado relevante en las actividades de una empresa, generando beneficios y crecimiento de la organización de manera positiva.

Muchas empresas recogen en su código de ética la responsabilidad social corporativa, este elemento ayuda a las empresas a construir una reputación e imagen positiva e incrementa el valor de la marca o marcas que desarrolle la empresa.

El origen del código de ética se remonta a la antigüedad y este ha evolucionado a lo largo de la historia en respuesta a las necesidades de la sociedad y las organizaciones.

El término "ética empresarial" entró en uso común en los Estados Unidos a principios de 1970. A mediados de la década de 1980, la Sociedad para la Ética en los Negocios fue fundada. Las escuelas de negocios europeas adoptaron la ética empresarial a partir de 1987 comenzando con la European Business Ethics Network (EBEN) y en 1982 los primeros libros de un solo autor en el campo aparecieron.²

El Centro de Investigaciones, Humanismo y Empresa (CIHE), de la Universidad del Istmo, ejecutó la encuesta Clima Ético de las Empresas en Guatemala. Una encuesta anónima que tuvo como objetivo sondear el tipo y frecuencia de las prácticas éticas formales en las compañías.

La encuesta se realizó a gerentes generales y gerentes de área de empresas medianas y grandes. La muestra preliminar fue de 168 altos mandos del área metropolitana. Según los resultados de la encuesta de clima laboral 2022, se determinó que las empresas realizan encuestas de clima laboral cada 6 meses. Un 74% de los gerentes, con frecuencia ha tenido que tomar decisiones que involucran aspectos éticos. Además, para el 83% de ellos, la ética siempre es un criterio relevante en la formulación de objetivos y metas productivas.³

² Iveth Mendoza. (11 de agosto del 2023). "Ética en los negocios". <https://es.scribd.com/document/664309123/III-unidad-etica-profesional-pdf1>.

³ Ana María Jurado. (Guatemala marzo 2020). "Historia de la construcción del código de ética en Guatemala". <https://docplayer.es/206695452-Historia-de-la-construccion-del-codigo-de-etica-de-guatemala.html>.

Por otro lado, se les consultó acerca del tipo de prácticas éticas que han implementado en las empresas, dando por resultado los siguientes porcentajes:

- El 61% de las empresas cuenta con un código de ética.
- En el 32% de las empresas existe una persona o equipo responsable de lo que respecta a este valor.
- El 43% de las empresas cuentan con canales formales para reportar malas prácticas o dudas.
- Solamente un 23% de las empresas cuentan con un comité de ética.
- Y un 33% de las empresas cuentan con un programa de formación ética para sus trabajadores.

El código de ética empresarial es una declaración escrita del compromiso de las empresas industriales en mejorar sus prácticas de RSE (Responsabilidad Social Empresarial), para contribuir a la competitividad de las empresas, al bienestar general de las personas, sus familias y la comunidad y al desarrollo sostenible del país.

Las empresas socialmente responsables piensan a largo plazo, exigen una conducta ética y el respeto a la ley; proyectándose en la sociedad como un agente social y económico. Además de satisfacer las necesidades del mercado, contribuir a constituir una sociedad solidaria, equitativa e incluyente.

La empresa sujeta a estudio se dedica a la elaboración de conservas y congelados en Guatemala.

La empresa nació en 1982 iniciando con el departamento de snacks, fruta, comida congelada, verdura y salsas dentro del rubro de productos alimenticios. En el año 1995 decidieron por razones de especialización y crecimiento, dividirse en área contable y física y es así como se formó la empresa dedicada a la elaboración de conservas y congelados en Guatemala.

Su negocio ha sido atender distintos nichos de mercado, desarrollando los productos que el cliente necesita. En 1996 exportaron por avión, de 30 a 50 cajas semanales, y en la actualidad están exportando por contenedores más de 56,000 cajas semanales.

Iniciaron siendo una empresa pequeña que exportaba productos nostálgicos para nicaragüenses en Florida, más adelante atendieron comunidades de guatemaltecos. Actualmente la empresa sigue produciendo y espera que cada año que transcurra siga creciendo como marca.

1.1. Determinación del problema

Un código de ética es un conjunto de principios bajo los cuales se rige una organización para garantizar que los trabajadores actúen acorde a los valores que representan a la compañía. Establecerlo garantiza la honestidad e integridad en las actividades diarias y brinda una mejor imagen entre los trabajadores y clientes.

La empresa sujeta a estudio tiene un clima laboral que puede ser mejorado en varios aspectos, debido a que en las diversas áreas de trabajo han surgido inconvenientes por falta de regularización ética, generando un bajo rendimiento de los trabajadores y como consecuencia estos renuncian a sus puestos de trabajo.

También se ha observado desigualdad, acoso (bullying) entre trabajadores, lo que no les permite trabajar en armonía dentro de las líneas de producción.

Los problemas dentro de la empresa fueron identificados a través de una investigación exploratoria utilizando el método de observación, realizada por el departamento de recursos humanos, ésta se llevó a cabo porque en la empresa existían varias incógnitas en relación al por qué hay tantos conflictos e inconvenientes; ayudando a recabar de una forma precisa información relacionada a la forma de actuar de los trabajadores, sus conductas, discriminaciones, situaciones de acoso (bullying), e intimidación.

1.2. Justificación del problema

La empresa de conservas y congelados en Guatemala no cuenta con un código de ética lo que da lugar a una serie de problemas, que van desde la conducta, desigualdad, acoso (bullying) e intimidación, hasta la pérdida de confianza y reputación hacia la empresa.

Incógnitas

Al realizar la investigación surgieron inquietudes para la creación del código de ética empresarial, como las siguientes:

- ¿Será necesario un código de ética empresarial?
- ¿Cuáles serían los propósitos del código de ética en la empresa?
- ¿Cuáles serían las consecuencias de aplicar el código de ética empresarial?
- ¿Cómo se podría implementar un código de ética en la empresa?
- ¿A quiénes aplicaría el código de ética en la empresa?

Al aclarar las inquietudes se visualizó de mejor manera el por qué la empresa necesita implementar un código de ética.

1.3. Alcances y límites

Los alcances y límites son esenciales para establecer expectativas realistas y comprender y comunicar de manera clara lo que se logra investigar. Es fundamental para asegurarse de que los resultados de la investigación sean apropiados y confiables.

1.3.1. Ámbito empresarial

Este ámbito comprende una serie de aspectos clave que afectan a las empresas y sus operaciones, está sujeto a cambios constantes que pueden presentar la empresa.

Las empresas deben adaptarse a estas circunstancias y aprovechar las oportunidades que se presentan para mantenerse competitivas y alcanzar el éxito en un mercado en constante evolución.

1.3.2. Ámbito personal

El ámbito personal se refiere a la vida de una persona, que incluye sus relaciones, metas, valores, creencias y actividades fuera del ámbito laboral. La atención que se le dedica a este aspecto de la vida puede tener un impacto significativo en la calidad de vida, en la satisfacción personal y en la motivación en el momento de ir a laborar.

1.3.3. Ámbito laboral

El ámbito laboral se refiere al entorno en el que una persona realiza sus actividades laborales o profesionales, es una parte importante de la vida de muchas personas y puede tener un impacto significativo en su bienestar, calidad de vida y en la obtención de resultados que la persona puede presentar.

1.4. Formulación de hipótesis

¿Será necesaria la elaboración de un código de ética en la empresa sujeta estudio?

Cuando la empresa fue conformada en 1995 para especializarse solo en conservas y congelados no contaron con un código de ética empresarial como tal; los gerentes de la empresa no lo consideraban como un tema relevante para invertir. Conforme pasaron los años, el área de recursos humanos formuló alternativas para buscar soluciones a este inconveniente y recabaron estrategias basándose en una lluvia de ideas.

La estrategia que manejan se basa en darle al personal de nuevo ingreso una capacitación cuando se lleva a cabo la inducción al puesto de trabajo, sobre el comportamiento que deben asumir al ejecutar sus labores, la capacitación incluye un tour donde les explican las funciones y responsabilidades que tendrán dentro de la empresa.

Con el tiempo todo fue cambiando, cuando llegó el año 2021 empezaron a encontrar inconformidad entre los trabajadores y es ahí cuando se percataron que la capacitación no era suficiente para regular el comportamiento de todos sus trabajadores dentro de la empresa.

Hipótesis nula (HO)

- La percepción de los trabajadores sobre la efectividad del código de ética dentro de la organización no está relacionada con su cumplimiento.
- El código de ética de la organización no tiene un impacto significativo en el comportamiento ético de sus trabajadores dentro de la empresa.
- La implementación de un código de ética no reduce significativamente los incidentes de mala conducta ética que los trabajadores pueden tener dentro de la empresa sin importar que área estén laborando.

Hipótesis alternativa (HA)

- La implementación del código de ética en la empresa reduce significativamente los incidentes de mala conducta ética que pueden presentar los trabajadores dentro y fuera del área de trabajo.
- El código de ética en la organización tiene un impacto significativo en el comportamiento ético de todos sus trabajadores dentro de la empresa.
- La percepción que tienen los trabajadores sobre la efectividad del código de ética dentro de la empresa está positivamente relacionada con el cumplimiento del código de ética en las áreas de trabajo.

Justificación de la investigación

- **¿De dónde nació la motivación de realizar este proyecto?**

La motivación de crear un código de ética nació por una necesidad que requiere la empresa, es la necesidad de poder reducir el comportamiento inadecuado que presentan los trabajadores dentro del área laboral, ya que el área de recursos humanos desea cumplir con los objetivos organizacionales que se plantean cada año.

- **¿Por qué se hace el proyecto?**

Porque ayudará a la empresa a establecer comportamiento adecuado dentro de la empresa; contribuirán a reforzar los valores fundamentales que tiene la empresa, la moral que se espera en los trabajadores y fomentar una cultura de respeto hacia todos, transparencia y responsabilidad empresarial.

- **¿Para qué se hace el proyecto?**

Se realizará el proyecto para mejorar el clima laboral dentro de la empresa porque es esencial para promover un entorno de trabajo saludable, en armonía, con excelente comunicación, productividad y competitividad. Si la empresa cuenta con un excelente clima laboral no solo beneficia a los trabajadores, sino que también puede aumentar la retención del talento dentro de la planta de producción, la satisfacción del cliente con los productos comercializados y la rentabilidad esperada de la empresa.

III. Marco Teórico

1. ¿Qué es una empresa productora?

Según (José Chavez, 2020) “En el mundo existen muchos tipos de empresas que, según los productos que ofrecen o el sector en el que desempeñen su actividad, podemos catalogar en diferentes grupos. En este sentido cabe destacar las empresas industriales, un concepto amplio que abarca un gran número de áreas en las que los profesionales pueden desarrollar su trabajo”.⁴

La empresa productora, es aquella que se dedica a la transformación de materia prima en productos terminados.

Las empresas industriales suelen ubicarse en espacios amplios para llevar a cabo la correcta producción de sus tareas, porque esa empresa produce a gran escala. Este tipo de negocio genera un alto número de empleos definidos como indefinidos, porque necesitan mucha mano de obra en la producción de los productos que comercializan.

1.1. Características de una empresa productora

- 1.1.1. Productos de calidad.
- 1.1.2. Se dedican al sector industrial, por la fabricación de ciertos productos.
- 1.1.3. Incremento de oportunidades de empleo.
- 1.1.4. Costo de mano de obra competitiva.
- 1.1.5. Apoyo a empresas terceras.
- 1.1.6. Fomenta el desarrollo del país.

⁴ José Chavez. (16 de mayo 2020). “¿Qué es una Empresa industrial? Definición, características y tipos”. <https://www.ceupe.com/blog/empresa-industrial.html>.

1.2. ¿Qué es una empresa productora de alimentos?

Una empresa productora de alimentos elabora productos con excelente calidad para el consumo humano. Todas estas empresas tienen una serie de obligaciones de seguridad e higiene en todas sus líneas de producción, además de la elaboración, envasado, conservación y etiquetado de todos los productos que ellos realizan.

Las empresas productoras han crecido últimamente a nivel mundial, porque la globalización ha sido el principal aspecto que ha ligado al aumento de consumo de productos alimentarios.

(Rodrigo Espinel, 2022) menciona que “Las empresas productoras de alimentos han tomado un importante papel en la economía mundial, tanto por la producción de alimentos destinados al consumidor, como por producir insumos para la industria. En ese sentido, Guatemala tiene un papel importante en la producción mundial de alimentos, pues exporta una gran variedad de ellos, así como productos industriales a varios países del mundo”.⁵

1.3. ¿Qué son las conservas?

Según el autor (City Wok de Cádiz, 2022) “La historia de la conservación está relacionada con la evolución humana. Desde que tenemos conocimientos la conservación de los alimentos ha sido fundamental para la supervivencia, las reservas de alimentos eran necesarias para sobrevivir durante los largos y gélidos inviernos o las prolongadas sequías”.⁶

⁵ Rodrigo Espinel. (18 de diciembre 2022). “¿Qué se entiende como «empresa productora independiente» cuando hablamos de ayudas?”. <https://produccionaudiovisual.com/produccion-cine/definicion-empresa-productora-independiente/>.

⁶ City Wok de Cádiz. (abril 2022). “¿Qué son las conservas?”. <https://www.asadorcitywokcadiz.com/que-son-las-conservas/>.

Las conservas han sido una forma tradicional y accesible de conservar alimentos; es una forma diferente de atrasar el proceso de descomposición de los productos alimenticios, lo que consigue que la comida dure por mucho más tiempo y se mantenga con sus vitaminas, minerales y textura en buen estado para que el consumidor la pueda ingerir.

1.4. Tipos de conservas

- 1.4.1. Frutas y verduras en almíbar.
- 1.4.2. Mermelada o jaleas de variedad de frutas.
- 1.4.3. Néctares.
- 1.4.4. Compotas.
- 1.4.5. Escabeche o curtidos.
- 1.4.6. Aderezos, vinagres y aceites.

1.5. ¿Qué es la conserva en congelación de alimentos?

La congelación de los alimentos es un proceso de conservación basada en exponer los alimentos a bajas temperaturas para que lleguen a su punto de congelación, normalmente la temperatura puede llegar de -18°C y los -35°C , pero dependerá del tipo de producto que deseen conservar.

Este tipo de conservación pretende anular todas aquellas bacterias o parásitos que pueda tener más adelante el producto sin alterar el contenido nutricional en un tiempo prolongado.⁷

1.6. Tipos de comida congelada

- 1.6.1. Pulpa de fruta congelada.
- 1.6.2. Fruta congelada.
- 1.6.3. Comida preparada congelada.

⁷ Intarcon. (20 de julio). "La importancia de la congelación de alimentos". <https://www.intarcon.com/congelacion-de-alimentos/>.

2. Código de ética es un elemento esencial para el clima laboral

2.1. ¿Qué es un código de ética?

El código de ética es un documento empresarial con normas, reglamentos, valores empresariales y normas establecidas para el comportamiento y actitudes de los trabajadores que forman parte de la empresa, ya que el código de ética son las normas y leyes obligatorias para que se realicen los compromisos, la comunicación entre compañeros y entregar las actividades asignadas de la mejor manera.⁸

Las empresas que cuentan con su propio código de ética les garantiza un mejor clima laboral y respeto a la diversidad de sus trabajadores.

2.2. Cómo se elabora un código de ética profesional⁹

2.2.1. Se designa a un comité empresarial: El comité asignado va más enfocado hacia los del área de recursos humanos, serán los responsables de redactar el borrador para ser aprobado por la gerencia de la empresa.

2.2.2. Establecer prioridades: Determinar cuáles son las limitantes de conducta con respecto a los valores empresariales, para alcanzar las metas esperadas para cada mes.

2.2.3. Revisar códigos de ética similares: La empresa puede consultar los códigos de ética con su competencia directa, para irse guiando en que puede mejorar, que puedan aportar y qué conductas adicionales podrían ayudar a mejorar a la empresa.

⁸ Adriana Morales. (junio 2016). "Código de Ética". <https://www.todamateria.com/codigo-de-etica/>

⁹Sharon Licari. (enero 2022). Cómo se elabora un código de ética. <https://blog.hubspot.es/marketing/codigo-etica-empresa>.

2.2.4. Pedir a los trabajadores su participación: Es importante la inclusión de los trabajadores en la elaboración del código de ética, porque esto podría ayudar a la elaboración precisa de cómo quieren ser tratados dentro de la empresa y evitar conflictos empresariales.

2.2.5. Tener a alguien encargado de su cumplimiento: El área de recursos humanos es la encargada que se lleve a cabo el cumplimiento con el código de ética, porque deben de comprometerse a que la organización lo cumpla y siga los lineamientos establecidos

2.3. ¿Cuál es la importancia de un código de ética?

Según el autor Rosa M. García H. (13 de marzo 2023) describe que es “importante destacar que el código de ética en las empresas no es una obligación, sino que se trata de un esfuerzo voluntario por alinearse a las leyes o reglamentos jurídicos, por lo que nace de una postura por hacer el bien y lo correcto.”¹⁰

Este representa, de alguna manera, las expectativas de comportamiento de las operaciones internas de la compañía y su manera de hacer negocios, por lo que debe estar vinculado a los valores empresariales y a atender el propósito empresarial. Asimismo, el código de ética es una guía cuando una organización quiere dar un salto y decide implementar una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

¹⁰Rosa M. García H. (13 de marzo de 2023). “Código de ética profesional: definición y ejemplos”. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/codigo-de-etica-profesional>.

2.4. Valores que deben tomarse en cuenta en el código de ética

- 2.4.1. Respeto.
- 2.4.2. Integridad.
- 2.4.3. Honradez.
- 2.4.4. Responsabilidad.
- 2.4.5. Comunicación.
- 2.4.6. Liderazgo.
- 2.4.7. Trabajo en equipo.
- 2.4.8. Excelencia.
- 2.4.9. Innovación y creatividad.
- 2.4.10. Productividad.
- 2.4.11. Transparencia.
- 2.4.12. Reconocimiento.
- 2.4.13. Responsabilidad social.

2.5. ¿Cuál es la diferencia entre código de conducta y código de ética?

Los valores, la moral y la integridad que pueden ser parte de un código de ética son principios intangibles que, a diferencia de una conducta específica, son más difíciles de identificar.

Asimismo, los códigos de conducta establecen acciones disciplinarias o sanciones específicas para cada caso, lo cual facilita el cumplimiento de las políticas en la empresa. Por otra parte, un código de ética se centra en los principios de una persona más que en sus hechos, y es por esto por lo que puede ser más difícil distinguir una falta al reglamento e imponer una sanción.¹¹

¹¹ Adrián Alfonso Paredes Santana. (21 de agosto de 2023). Diferencia entre código de conducta y código de ética. <https://www.linkedin.com/pulse/entender-la-diferencia-entre-un-c%C3%B3digo-%C3%A9tico-y-de-paredes-santana/?originalSubdomain=es>.

2.6. ¿Qué es el clima laboral?

(Diana Gómez, 2023) describe que “El éxito de una organización depende de un sinnúmero de “ingredientes” pero contar con un buen clima laboral es un factor vital para aumentar la productividad, rentabilidad y alcanzar los objetivos empresariales”.¹² El clima laboral en cualquier empresa genera un gran impacto para los trabajadores porque influye directamente con su satisfacción y esto favorece en el desarrollo empresarial, los objetivos empresariales y mejora la productividad de todos los trabajadores.

Contar un clima laboral positivo dentro de la empresa, nos garantiza que los trabajadores se sientan contentos, en armonía con sus compañeros de trabajo, realicen motivados todas sus actividades, que cumplan con los objetivos empresariales y esforzarse continuamente en el trabajo.

(Campus Romero, 12 de enero 2023) describe que “La calidad del clima laboral es sumamente importante para la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en su productividad. Cuando los trabajadores se encuentran satisfechos realizan su trabajo de manera eficiente, y, por lo tanto, la productividad de la empresa aumenta”.¹³

2.7. ¿Quién mide el clima laboral?

Un buen clima laboral repercute de manera directa en el desempeño y satisfacción de los trabajadores, por esto, el departamento de recursos humanos es el encargado de evaluar el clima laboral dentro de la empresa con todos sus trabajadores, y con los resultados obtenidos, tomar decisiones para mejorarlo si lo amerita.

¹² Diana Gómez. (19 de enero de 2023). “Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos”. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>.

¹³Campus Romero. (12 de enero 2023). “Clima Laboral: Qué es y cómo medirlo”. <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>.

Para determinar el clima laboral de cualquier empresa es recomendable evaluarlo cada 6 meses, porque así los datos serán más precisos de cómo está el clima de la empresa, y para que los resultados salgan con más exactitud deben realizar las pruebas de manera anónima.¹⁴

Los puntos que se pueden medirse dentro de una prueba de clima laboral son:

- 2.7.1. Comunicación: La comunicación es un factor importante dentro de la empresa porque genera confianza entre las personas y equipos de trabajo, por lo que es necesario medir si cuentan con una comunicación abierta y transparente entre compañeros, jefes inmediatos y otras áreas dentro de la empresa.
- 2.7.2. Equilibrio vida – trabajo: Son todos aquellos factores que podrían estar perjudicando a la empresa porque los trabajadores no cuentan con un equilibrio entre su vida laboral y la profesional, esto tiene como consecuencia conflictos entre trabajadores por no contar con un equilibrio estable.
- 2.7.3. Trabajo en equipo: Es importante evaluar si cuentan con apoyo entre trabajadores para resolver conflictos empresariales, porque esto ayudaría mucho a la resolución porque generarían una lluvia de ideas que formaría parte de la resolución del problema. Esto contribuiría a la empresa porque sería mucho más sencillo solucionar problemas con rapidez y eficacia.

¹⁴Questionpro. (12 de enero 2023). ¿Quién mide el clima laboral?. <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>.

3. Rotación de personal

3.1. ¿Qué es la rotación de personal?

La rotación del personal es aquel porcentaje de trabajadores que finaliza su relación con la empresa durante un tiempo determinado y es reemplazado por un nuevo candidato.

La rotación del personal se refiere a la finalización de una relación laboral debido a la desvinculación del puesto, dentro las causas de la rotación de personal están:

- 3.1.1. Exceso de trabajo.
- 3.1.2. Oferta laboral en otra empresa.
- 3.1.3. Mala cultura organizacional.
- 3.1.4. Salarios no competitivos.
- 3.1.5. Falta de motivación laboral.
- 3.1.6. Falta de reconocimiento.

Sin importar el índice de rotación que tenga la empresa, siempre podrá haber bajas en el rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa.¹⁵

3.2. ¿Qué es un análisis de rotación?

Según la revista (Qualtrics, 2023) “Un análisis de rotación se centra en la cuestión de por qué los trabajadores dejan una empresa. Es esencial que las empresas encuentren una respuesta a esta pregunta, especialmente considerando desventajas económicas y financieras que pueden causar una rotación de personal alta. Las respuestas permiten saber qué les gustaba y no a los empleados”.¹⁶

¹⁵ Gabriel Espín. (junio 29, 2023). “Rotación de personal: qué es y por qué sucede”. <https://factorialhr.es/blog/motivos-rotacion-persona>.

¹⁶ Qualtrics. (23 de marzo 2023). “Rotación de personal: tipos, causas y consecuencias”. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/rotacion-de-personal/>.

3.3. Tipos de rotación de personal¹⁷

3.3.1. Rotación interna: Son todas aquellas acciones o cambios que hacen que un trabajador cambie de puesto dentro de la empresa, en las cuales tendrán incrementos de puesto o tareas diferentes a realizar dentro de la empresa, existen dos formas de realizar la rotación interna:

3.3.1.1. Desplazamiento vertical es cuando un trabajador incrementa de puesto y tiene mayor responsabilidad en la empresa.

3.3.1.2. Desplazamiento horizontal es cuando el trabajador es transferido a otro puesto diferente del área donde estaba laborando, pero en la misma escala laboral.

3.3.2. Rotación voluntaria: Cuando un trabajador decide retirarse por voluntad propia en busca de un nuevo desafío empresarial. Si las rotaciones por voluntad propia son de forma frecuente es necesario conocer las razones por las que se están retirando de la empresa, para tomar medidas del porqué se están retirando.

3.3.3. Rotación involuntaria: Sucede cuando la empresa toma la decisión de dejar de contar con ese trabajador, algunas causas de la rotación por un mal desempeño laboral, problemas de comportamiento, recorte de personal y falta de compromiso con la empresa.

¹⁷ Factorial. (junio 29, 2023). Rotación de personal: qué es y por qué sucede. <https://factorialhr.es/blog/motivos-rotacion-personal/>.

3.4. Consecuencias de una alta rotación del personal

- 3.4.1. Aumento de costos.
- 3.4.2. Falta de talento dentro de la empresa.
- 3.4.3. Disminuye la productividad de los trabajadores.
- 3.4.4. Disminución del reconocimiento de la empresa.
- 3.4.5. Cambios de productividad dentro de la empresa.

4. Acoso empresarial

4.1. ¿Qué es el acoso empresarial?

De acuerdo con (Organización Internacional del Trabajo), la expresión “violencia y acoso” en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.¹⁸

4.2. Conductas de acoso laboral

- 4.2.1. Comentarios despectivos.
- 4.2.2. Aislamiento social, excluyendo al afectado tanto de actividades laborales como sociales.
- 4.2.3. Generación de sobrecarga de trabajo.
- 4.2.4. Asignación de tareas inapropiadas o sin sentido.
- 4.2.5. Insultos y/o críticas en público.
- 4.2.6. Sabotaje de las tareas que realiza la víctima.
- 4.2.7. Amenazas hacia la víctima.

¹⁸ Organización Internacional del Trabajo. (2019 noviembre). Convenio sobre la violencia y el acoso. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190.

4.3. ¿Qué tipos de acoso existen?¹⁹

4.3.1. El acoso verbal implica que, al decir o escribir cosas desagradables, puede manifestarse a través de:

4.3.1.1. Burlas.

4.3.1.2. Insultos.

4.3.1.3. Realizan comentarios sexuales inapropiados.

4.3.1.4. Amenazan con causar daño.

4.3.2. El acoso social, conocido como acoso en relaciones, incluye:

4.3.2.1. Excluyen a personas a propósito.

4.3.2.2. Dicen a otras personas que no deben ser cordiales con los demás compañeros.

4.3.2.3. Divulgan rumores acerca de una persona.

4.3.2.4. Avergüenzan a alguien en público.

4.3.3. El acoso físico involucra dañar el cuerpo o las posesiones de una persona. Este tipo de acoso incluye:

4.3.3.1. Golpear, patear o pellizcar.

4.3.3.2. Hacer tropezar o empujar.

4.3.3.3. Tomar o romper las cosas de otra persona.

4.3.3.4. Hacer gestos desagradables o inadecuados con la mano.

¹⁹ Pol Bertran Prieto. (1 de agosto de 2023). Tipos de acoso. <https://espanol.stopbullying.gov/acoso-escolar-mkb6/qu%C3%A9-es-el-acoso>.

4.4. ¿Cuáles son los tipos de acoso que existen en el área laboral?²⁰

4.4.1. Maltrato laboral: Violencia contra la integridad física o moral por medio de expresiones verbales injuriosas, comportamientos que afecten la autoestima y dignidad de quienes participen en una relación de trabajo.

4.4.2. Persecución laboral: Un tipo de estrategia por parte de la empresa con el objetivo de que el acosado termine su contrato de manera voluntaria, y así la empresa no tiene que pagar la indemnización correspondiente. Este tipo de acoso incluye cargas de trabajo excesivas, cambios de horario, descalificación.

4.4.3. Entorpecimiento laboral: Obstaculizar el cumplimiento de las labores del trabajador acosado, como; privación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para realizar dichas labores; destrucción o pérdida de información necesaria y eliminación de mensajes electrónicos. Estas conductas tienen la finalidad de hacer quedar mal al trabajador ante los superiores.

4.4.4. Discriminación laboral: Recibir un trato diferenciado por motivos de raza, género, edad, nacionalidad, creencias religiosas, inclinaciones políticas, preferencias sexuales o situaciones económicas y sociales.

4.4.5. Inequidad laboral: Cuando el empleador no es equitativo en la asignación de labores o funciones a manera de menospreciar al trabajador.

4.4.6. Desprotección laboral: Conductas que ponen en riesgo la integridad y seguridad del trabajador por medio de órdenes o asignaciones de funciones sin cumplir con los requisitos mínimos de protección y seguridad.

²⁰ Centro Europeo de posgrado. (17 enero 2022). Acoso laboral: Qué es, qué daños causa y cómo evitarlo. <https://www.ceupe.com/blog/acoso-laboral.html>.

IV. Marco Metodológico

1. Objetivo general

La empresa no ha logrado comprender por qué están sucediendo varias insatisfacciones en los puestos de trabajo, entre ellos la desigualdad y acoso (bullying) hacia los trabajadores y por consiguiente la empresa posee un clima laboral no adecuado que afecta gravemente a la producción.

La empresa no encuentra soluciones concretas para mejorar: el clima laboral, la renuncia de los trabajadores, el aumento de los recursos por la rotación y contratación de personal, por la falta de un código de ética para resolver los inconvenientes del comportamiento laboral de los trabajadores.

2. Objetivos específicos

- 2.1.** Determinar los beneficios al contar con el uso de un código de ética dentro de la empresa.
- 2.2.** Investigar cuáles son los recursos necesarios para implementar un código de ética.
- 2.3.** Conocer la situación actual de los trabajadores debido al clima laboral no adecuado que se presenta dentro de la empresa.
- 2.4.** Establecer el índice de rotación de personal que manejan dentro de la empresa.

3. Diseño de la muestra

3.1. Definir la población

3.1.1. Área de administración

3.1.1.1. Recursos humanos

3.1.1.2. Gerencia

3.1.1.3. Áreas de apoyo

3.1.2. Operaciones

3.1.2.1. Gerencia

3.1.2.2. Jefatura de planta de conservas

3.1.2.3. Jefatura de planta de congelados

3.1.3. Áreas de compras y suministros

3.1.3.1. Gerencia

3.1.3.2. Coordinación de compras

3.1.3.3. Coordinación de abastecimiento de plantas de producción

3.1.4. Área de calidad

3.1.4.1. Gerencia de calidad

3.1.4.2. Jefatura de gestión de inocuidad

3.1.5. Área financiera

3.1.5.1. Gerencia financiera

3.1.5.2. Área de apoyo de contabilidad

3.1.5.3. Área de apoyo de pago de nómina

3.1.6. Área de producción

3.1.6.1. 2,000 personas en el área de producción

4. Determinar el tamaño de la muestra

Se manejará una muestra finita porque la empresa cuenta con 3,000 trabajadores.

Z = 95%

P = 50%

Q = 50%

E = 10%

$$\frac{(N) (P) (Q)}{(E/Z)^2 (N-1)+ (P) (Q)} = \frac{(3,000) (0.5) (0.5)}{(0.1/95\%)^2 (3,000-1)+ (0.5) (0.5)} = 22$$

5. Seleccionar un procedimiento de muestreo

5.1. Muestreo no probabilístico

Se utilizará el muestreo no probabilístico, el cual no utiliza leyes de probabilidad para determinar el tamaño de la muestra, por lo que ésta se elige, no se calcula, y cada elección muestral a seleccionar, es desconocida.²¹

5.2. Por conveniencia

El muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador es usado en investigaciones exploratorias donde aún no se conoce con certeza quiénes serán los sujetos idóneos para la investigación, a diferencia del muestreo por juicio o criterio del investigador en donde sí se conocen quiénes serán los sujetos idóneos. Se eligen los sujetos porque se encuentran en un lugar y momento adecuado, describiendo por qué sí puede calificar para profundizar en el estudio o bien por qué serán desechados.²¹

²¹ Edgar Asteguieta. (Guatemala julio 2016). Investigación de mercados. Guatemala: Visión Digital.

6. Selección de métodos de investigación

6.1. Cualitativa

La técnica que se desarrollará en la investigación se basa en la cualitativa porque es una técnica que permite conocer el comportamiento, debido a que tiene como objetivo investigar motivos o razones de compra. En la investigación siempre se utilizan muestras pequeñas y, se aplican distintos criterios para la selección de los sujetos.²²

6.2. Cuantitativa

La segunda técnica que se desarrollará en la investigación se basa en la cuantitativa porque es un método de investigación que se utiliza para presentar los datos de forma numérica o bien en porcentajes. Se caracteriza porque calcula muestras que son representativas de una población y por esta característica la información puede generarse, o sea que se puede hacer inferencia que la población completa se comportará de cierta forma. La investigación cuantitativa se apoya en la estadística.²²

²² Edgar Asteguieta. (Guatemala julio 2016). Investigación de mercados. Guatemala: Visión Digital.

6.3. Técnicas de investigación

6.3.1. Entrevista a profundidad

Se trata de una conversación para conocer la opinión más detallada y profunda sobre los temas de interés. Son recomendables cuando se desconoce sobre el tema, ya sea parcial o totalmente, o bien para un alto grado de complejidad, el tiempo de duración es de 20 minutos a 1 hora, en ocasiones puede extenderse el tiempo debido al interés y tiempo del sujeto a ser entrevistado.²³

6.3.2. Encuestas

Se trata de una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los encuestados.

La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido.²³

²³ Edgar Asteguieta. (Guatemala julio 2016). Investigación de mercados. Guatemala: Visión Digital.

V. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado del 6 al 18 de septiembre de 2023. Los resultados serán presentados utilizando la técnica de trozo o párrafo que consiste en una forma textual de presentar resultados cualitativos obtenidos en entrevistas a profundidad. Para llevar a cabo esta presentación se construye un bloque de palabras con toda la información expresada por sujetos entrevistados; se escribe textualmente lo que la persona investigada dijo en la entrevista y el resultado del cuestionario se presenta utilizando las tablas de salida que consiste en presentar resultados cuantitativos y está integrado por los siguientes elementos: datos de clasificación o pregunta, cuadro de tabulación, base, gráfica y comentario.

Entrevista a profundidad

El día 13 de septiembre del presente año se realizó una entrevista a profundidad a un colaborador de la empresa sujeta a estudio, con el objetivo de conocer por qué la empresa no cuenta con un código de ética empresarial y establecer por qué existen tantas riñas y acoso dentro de la empresa.

La entrevista se le realizó a la persona con el cargo de gerente de recursos humanos y comentó que la empresa no cuenta con un código de ética.

¿Por qué no han implementado uno?

Relató que al crear la empresa no lo encontraban necesario, no era una prioridad en ese momento. A principios del año 2020, identificaron los beneficios de contar con un código de ética, queriendo implementarlo inmediatamente, por la pandemia del COVID-19 se complicó y lo pospusieron por completo, porque la gerencia de la empresa se enfocó más en la salud de los trabajadores de planta para mantener la producción con estándares de calidad, respetando los estándares y las normas éticas que manda el Ministerio de trabajo.

A partir del año 2022 han realizado reuniones con la gerencia general de la empresa para implementar un código de ética básico para adecuarlo a las necesidades de la empresa y del mercado nacional e internacional.

La empresa cuenta con valores empresariales que formarán parte del código de ética, tendrán apertura en la comunicación para tomar en cuenta la opinión de los trabajadores para que se sientan parte del proceso y se mejoren las relaciones interpersonales.

Con la implementación del código de ética la gerencia general proyecta que los valores de la empresa se pongan en práctica porque los trabajadores son distantes entre ellos, no se comunican, algunas líneas de producción creen ser superiores a los demás y los dejan de lado en las actividades, han sucedido inconvenientes dentro de las líneas de producción, en tres ocasiones hubo riñas porque trabajadores discriminaron a otros compañeros de trabajo: por su nivel académico, por el área donde vive, o por la cultura de su familia, además se han dado discusiones porque una trabajadora se sintió acosada por parte de otros trabajadores.

Las jefaturas de planta resolvieron las riñas llamándoles la atención por su comportamiento y por consiguiente fueron despedidos de la empresa y con el tema del acoso tomaron la decisión de realizar un llamado de atención hacia los acosadores, e informándoles que con tres llamados de atención serían despedidos de la empresa.

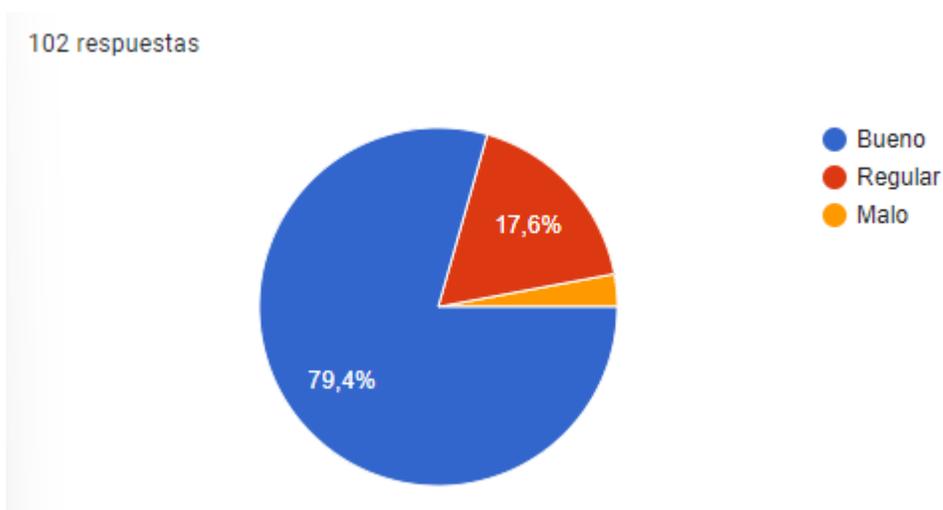
La gerencia de recursos humanos comentó que sería de gran apoyo contar con un código de ética para regular el comportamiento y actitudes de los trabajadores dentro de la empresa, y que los trabajadores tengan conocimiento que si tienen faltas al código de ética pueden ser desvinculados de la empresa.

La gerencia general solicita que el código de ética lo realice una empresa externa porque consideran que tomarán las medidas necesarias y objetivas para redireccionar el comportamiento de los trabajadores. Al contar con el código de ética en la empresa, se lo harán llegar al personal administrativo en dos capacitaciones donde se les explicaría cada punto del código de ética para que lo apliquen en su puesto de trabajo; en el área de producción a los nuevos trabajadores se les estará dando a conocer en la inducción institucional y a los que ya están laborando se les comunicará en una capacitación y por vía electrónica se les estará trasladado el código de ética para que lo puedan consultar.

Resultados cuantitativos (Encuesta)

¿Cómo describiría el ambiente laboral dentro de la empresa?

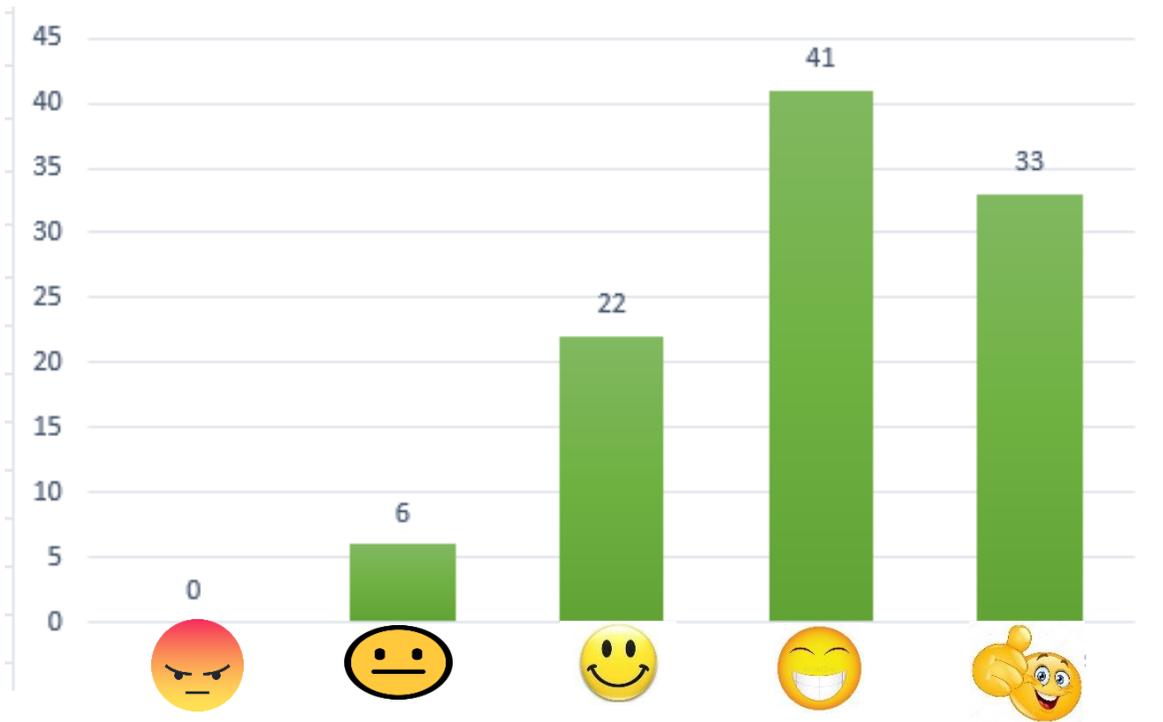
	FO	%
Bueno	81	79.4
Regular	18	17.6
Malo	3	2.9



El diagrama circular representa que 81 personas (79.5%) consideran que el ambiente laboral de la empresa es bueno, 18 personas (17.6%) lo consideran regular y que 3 personas (2.9%) lo consideran malo, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

En la escala del 1 al 5 ¿Cuál es el grado de comunicación con su jefe inmediato?

	FO	%
Excelente	0	0
Bueno	6	5.9
Medio	22	21.6
Regular	41	40.2
Malo	33	32.4
Total	102	100

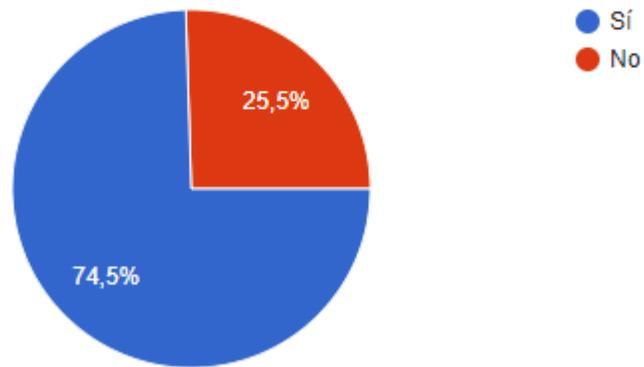


El histograma representa que 41 personas (40.2%) consideran que tienen buena comunicación con su jefe inmediato, 33 personas (32.4%) tienen una comunicación excelente, 22 personas (21.6%) tienen una media comunicación, y que 6 personas (5.9%) consideran tener una mala la comunicación con su jefe inmediato, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Toman en cuenta las sugerencias en la línea de trabajo?

	FO	%
Sí	76	74.5
No	26	25.5

102 respuestas

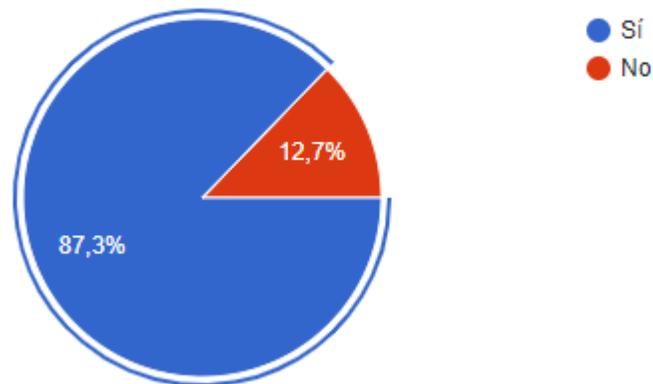


El diagrama circular representa que 76 personas (74.5%) sí toman en cuenta sus sugerencias, y que 26 personas (25.5%) consideran que no toman en cuenta sus sugerencias en la línea de trabajo, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Considera que el desempeño del equipo cumple con las expectativas o cree que puede mejorar algún aspecto?

	FO	%
Sí	89	87.3
No	13	12.7

102 respuestas



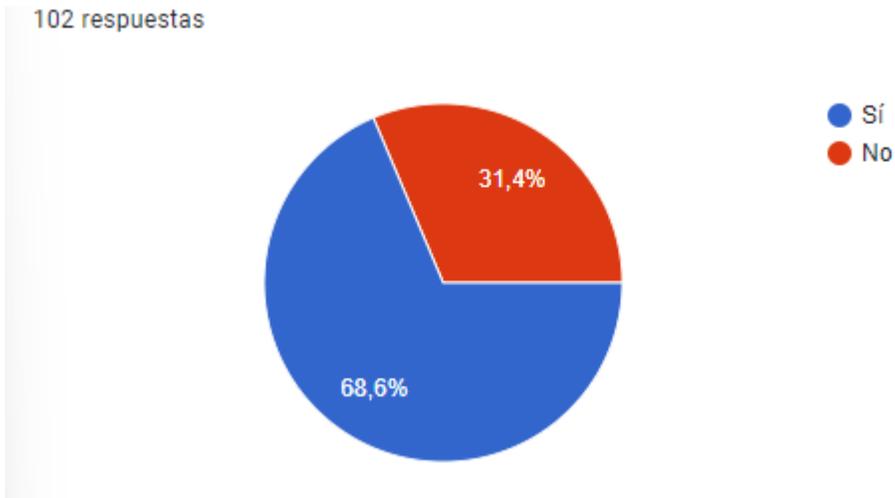
El diagrama circular representa que 89 personas (87.3%) sí cumplen con las expectativas empresariales, y que 13 personas (12.7%) consideran que deberían de mejorar en algunos aspectos, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

Si la respuesta anterior fue no, ¿Por qué?

Las personas encuestadas comentaron que les falta mucha comunicación con su jefe inmediato porque si sucede algún accidente o problema el jefe inmediato no busca soluciones para resolverlo, cuando llega nueva materia prima hay demasiada desorganización en la planta porque el jefe inmediato no da indicaciones de cómo va el proceso de producción.

¿Ha hecho nuevos amigos en la empresa?

	FO	%
Sí	70	68.6
No	32	31.4

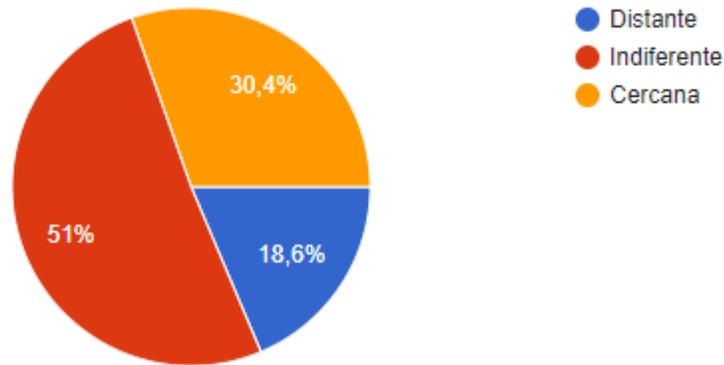


El diagrama circular representa que 70 personas (68.6%) han hecho nuevos amigos dentro de la empresa, y que 32 personas (31.4%) consideran que no han hecho nuevos amigos, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Cómo es la relación con sus compañeros?

	FO	%
Distante	19	18.6
Indiferente	52	51
Cercana	31	30.4

102 respuestas

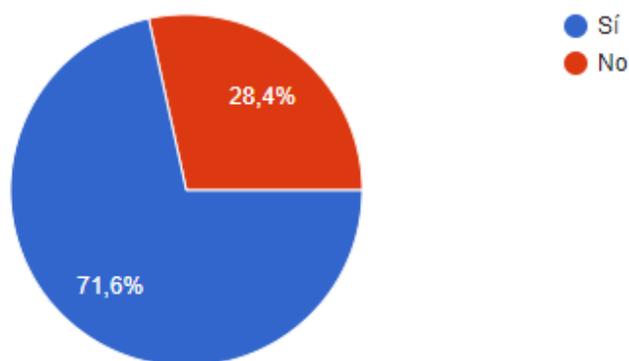


El diagrama circular representa que 52 personas (51%) tienen una relación indiferente con los compañeros, 31 personas (30.4%) tienen una relación cercana y que 19 personas (18.6%) consideran tener una relación distante con los compañeros de trabajo, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Ha tenido enfrentamientos con los compañeros que han afectado el trabajo conjunto?

	FO	%
Sí	73	71.6
No	29	28.4

102 respuestas



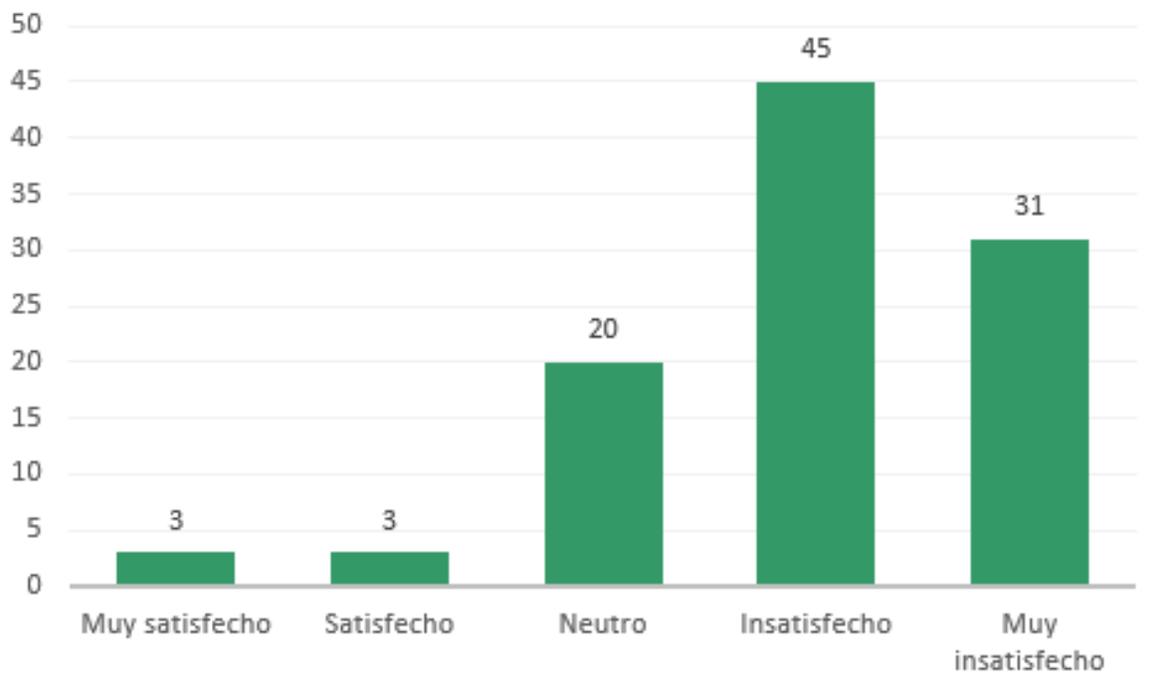
El diagrama circular representa que 73 personas (71.6%) han tenido enfrentamientos dentro de la empresa, y que 29 personas (28.4%) no han tenido enfrentamientos que puedan afectar el trabajo, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

Si su respuesta anterior fue sí, ¿Cuál ha sido el enfrentamiento?

Los trabajadores comentaron que han tenido riñas por hablar mal a sus espaldas, por hablar con groserías, robo de objetos, exclusión, acoso hacia las mujeres e intimidación por parte del jefe inmediato.

En la escala del 1 al 5, ¿Cuál es el grado de satisfacción cuando llega a trabajar?

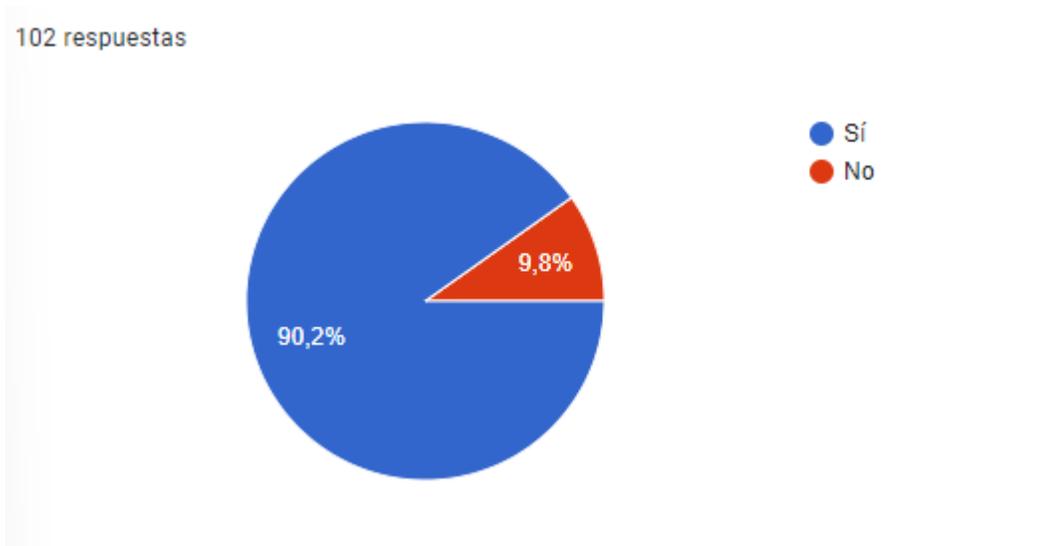
	FO	%
Muy Insatisfecho	3	2.9
Satisfecho	3	2.9
Neutro	20	19.6
Insatisfecho	45	44.1
Muy Insatisfecho	31	30.4
Total	102	100



El histograma representa que 45 personas (44.1%) se sienten muy satisfechos de ir a trabajar, 31 personas (30.4%) llegan muy satisfechos al trabajo, 20 personas (19.6%) es neutra su motivación para ir a trabajar, 3 personas (2.9%) se sienten insatisfechos a la hora de ir a trabajar y que 6 personas (5.9%) se sienten muy insatisfechos a la hora de ir a trabajar, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Conoce las obligaciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?

	FO	%
Sí	92	90.2
No	10	9.8



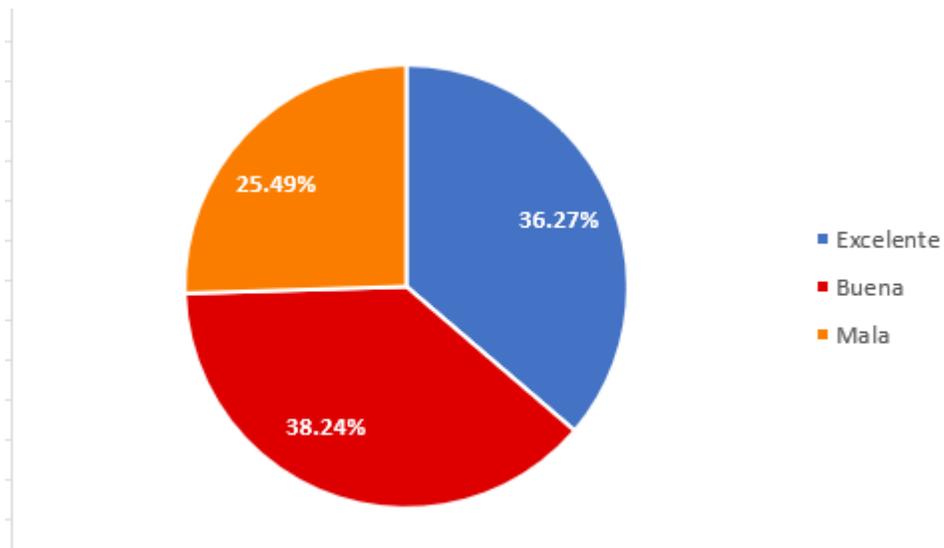
El diagrama circular representa que 92 personas (90.2%) consideran si conocen sus obligaciones y responsabilidades, 10 personas (9.8%) no las conocen, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

Si su respuesta anterior fue no, ¿Por qué no las conoce?

Los trabajadores que no conocen cuáles son sus obligaciones y responsabilidades comentaron que cuando empezaron a trabajar no les brindaron información acerca de sus obligaciones y responsabilidades en el puesto de trabajo, con el tiempo ellos fueron orientados e informados por el resto de sus compañeros.

¿Cómo describiría la cultura de la empresa?

	FO	%
Excelente	37	36.27
Buena	39	38.24
Mala	26	26.49
Total	102	100

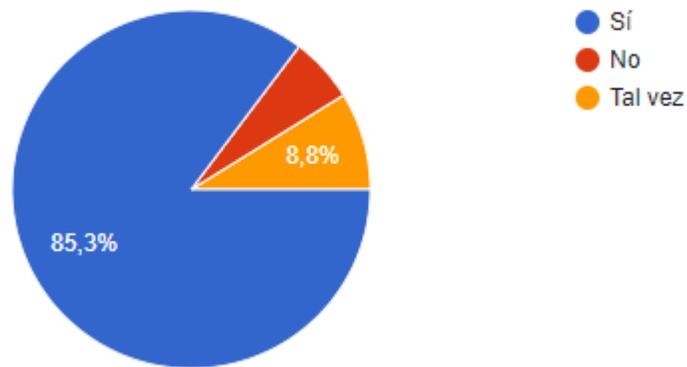


El diagrama circular representa que 37 personas (36%) dijeron que la empresa posee una cultura organizacional excelente, 39 personas (38%) consideran que cuenta con un clima organizacional bueno y que 26 personas (26%) piensan que la cultura organizacional de la empresa es mala, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Cree que aporta todo su potencial en la empresa?

	FO	%
Sí	87	85.3
No	6	5.9
Tal vez	9	8.8

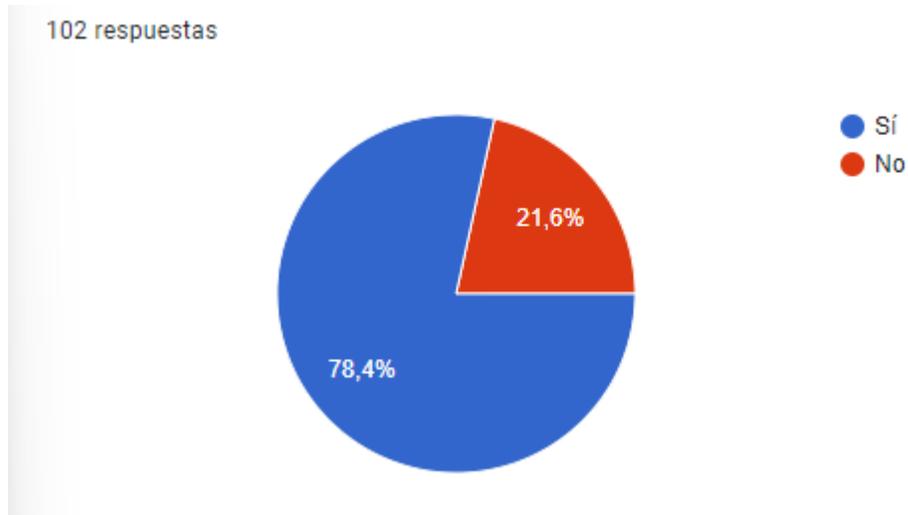
102 respuestas



El diagrama circular representa que 87 personas (85.3%) sí aporta todo su potencial, 9 personas (8.8%) consideran que tal vez y que 6 personas (5.9%) no aporta todo su potencial en la empresa, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Ha sido acosado alguna vez en el trabajo?

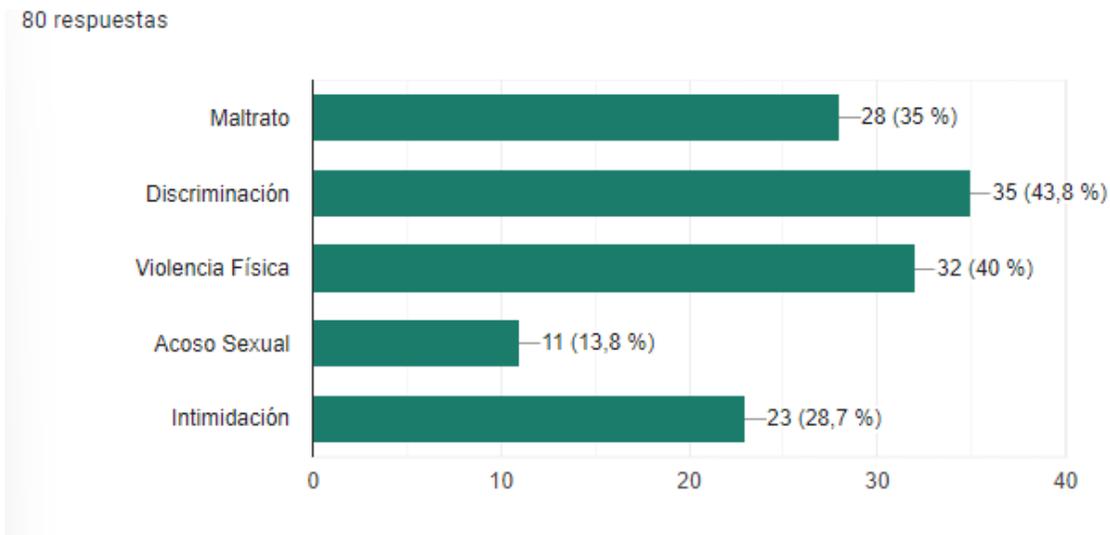
	FO	%
Sí	80	78.4
No	22	21.6



El diagrama circular representa que 80 personas (78.4%) sí han sido acosadas, y que 22 personas (21.6%) no han sido acosadas dentro de la empresa, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

Si su respuesta anterior fue sí, ¿Qué tipo de acoso sufrió?

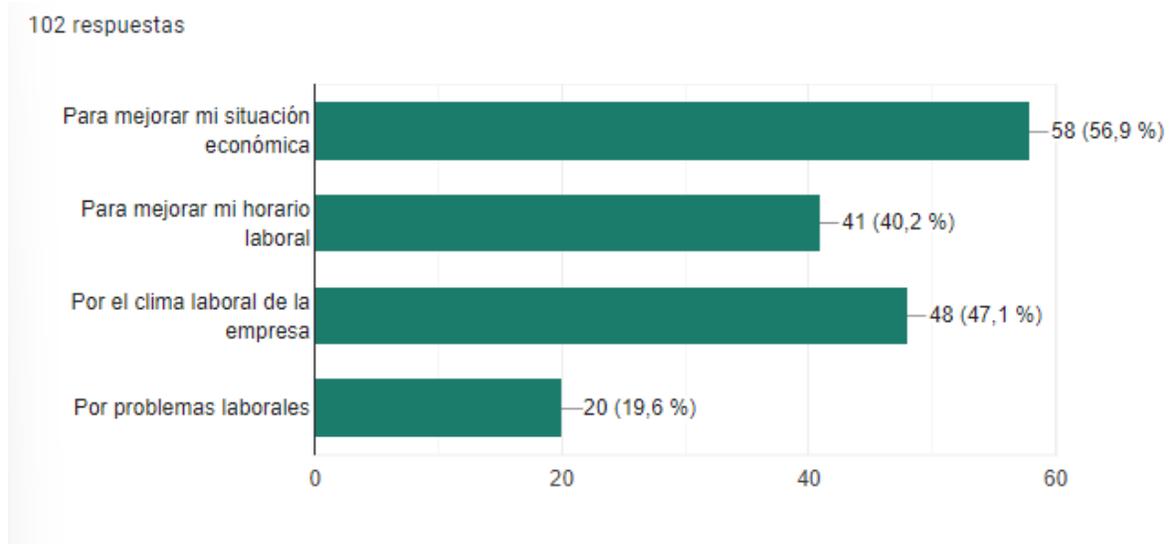
	FO	%
Maltrato	28	35
Discriminación	35	43.8
Violencia física	32	40
Acoso sexual	11	13.8
Intimidación	23	28,7



El histograma representa que 35 personas (43.8%) han sufrido de discriminación, 32 personas (40%) han sufrido de violencia física, 28 personas (35%) de maltrato, 23 personas (28.7%) de intimidación y que 11 personas (13.8%) han sufrido de acoso sexual dentro de la empresa, respondiendo a la pregunta un total de 80 personas (78.4%).

¿Cuáles son los factores por los que se cambiaría usted de trabajo?

	FO	%
Para mejorar mi situación económica	58	56.9
Para mejorar mi horario laboral	41	40.2
Por el clima laboral de la empresa	48	47.1
Por problemas laborales	20	19.6

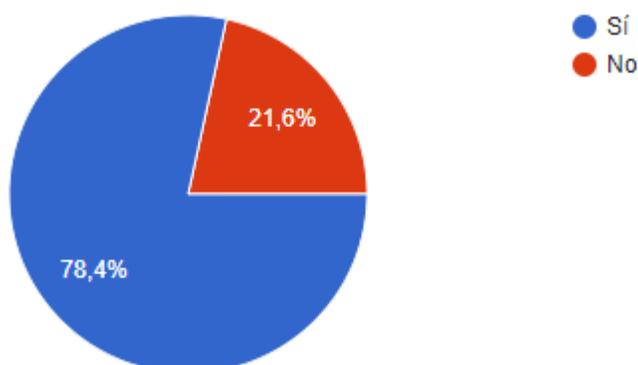


El histograma representa que 58 personas (56.9%) para mejorar su situación económica, 48 personas (47.1%) por el clima laboral de la empresa, 41 personas (40.2%) para mejorar su horario laboral día tras día, y que 20 personas (19.6%) por problemas laborales que presentan dentro de la empresa, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

¿Sabe que es un código de ética?

	FO	%
Sí	80	78.4
No	22	21.6

102 respuestas

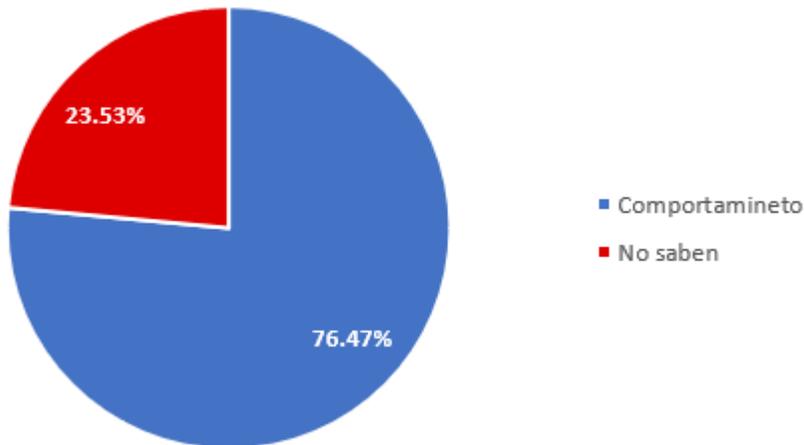


El diagrama circular representa que 80 personas (78.4%) sí saben que es un código de ética empresarial, y que 22 personas (21.6%) no conocen que es un código de ética, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

Describe con sus palabras, ¿Qué es un código de ética?

Las respuestas obtenidas demuestran que la mayoría de los trabajadores consideran que un código de ética es “el comportamiento que deben cumplir dentro de la empresa”, y pocas de las respuestas no saben que es un código de ética.

	FO	%
Comportamiento	78	76.47
No saben	24	23.53
Total	102	



El diagrama circular representa que 78 personas (76.47%) consideran que el código de ética es el comportamiento dentro de la empresa, y que 24 personas (23.53%) no saben para qué es un código de ética dentro de la empresa, respondiendo a la pregunta un total de 102 personas (100%).

VI. Conclusiones

El objetivo de esta investigación es establecer el clima laboral actual de los trabajadores dentro de la empresa, por lo que se realizó una encuesta a los trabajadores y se determinó que ha habido acoso, riñas e intimidación hacia los compañeros de trabajo, sin embargo, esto no ha afectado el trabajo en conjunto en la planta de producción. Así mismo se determinaron aspectos positivos en el clima laboral como, por ejemplo, que los trabajadores han encontrado nuevos amigos. Por lo anterior, se concluye que los trabajadores han sufrido de acoso dentro de la empresa por lo que mantienen una relación indiferente entre ellos, sin afectar su desempeño en el puesto de trabajo.

Este estudio centrado en el objetivo específico de analizar el índice de rotación de personal dentro de la empresa ha proporcionado una visión clara y significativa para identificar las causas de la rotación de personal, ya sea relacionada con problemas en el entorno laboral, insatisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo, en la intimidación dentro de la planta o en acoso entre compañeros. En conclusión, la empresa debe priorizar la construcción de una cultura organizacional saludable que promueva la satisfacción, el compromiso y la retención de los trabajadores con beneficios competitivos y mejoras en el clima organizacional.

El hallazgo obtenido en relación con el objetivo planteado es contar con el beneficio de utilizar un código de ética dentro de la empresa, para recabar información se realizó una entrevista a profundidad con la gerente de recursos humanos, quien comentó sobre los beneficios de contar con un código de ética empresarial hoy en día, como respaldo al momento de despedir a una persona por inconvenientes con sus compañeros de trabajo, así como el establecimiento de un clima laboral en armonía ya que eso solucionaría los problemas empresariales que ellos han venido manejando, ya sea por acoso (bullying), desigualdad e intimidación.

Esta investigación ha cumplido con el objetivo de identificar y comprender los recursos necesarios para llevar a cabo con éxito la implementación de un código de ética en la organización. Es concluyente decir que la implementación de un código de ética es un esfuerzo que requiere una inversión planificada y constante de recursos, no solo necesita recursos humanos, sino que requiere recursos financieros, tecnológicos y recursos legales. En conclusión, todos los recursos son esenciales para promover una cultura ética, mitigar riesgos, fortalecer la reputación de la organización y asegurar el cumplimiento de las normativas éticas y legales, ya que un código de ética actúa como un marco de referencia que guía el comportamiento de los trabajadores y la toma de decisiones éticas en el entorno laboral.

VII. Recomendaciones

Con base a la conclusión presentada en el capítulo anterior, donde se establece acoso dentro de la empresa, se recomienda la creación de un código de ética empresarial con el propósito de incorporar declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos para subsanar los problemas planteados y evitar problemas futuros relacionados con la conducta ética de los trabajadores tanto en sus puestos de trabajo como fuera de la empresa.

Según lo concluido anteriormente con respecto de la necesidad de priorizar el clima laboral en la empresa, se recomienda la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación mensualmente del clima laboral para medir el impacto de las acciones tomadas y ajustarlas según sea necesario, así como actualizar el código de ética anualmente. Así mismo, el departamento de recursos humanos deberá proporcionar al personal toda la información y actualización correspondiente para su debida capacitación.

Para los beneficios de un código de ética, se recomienda que el departamento de recursos humanos, de manera bimestral, desarrolle programas de comunicación donde se enfatiza el contenido del código de ética con sus beneficios e incorporarlo al programa de inducción para los nuevos trabajadores para evitar que sea sancionado o despedido por incumplimiento y desconocimiento del código ética establecido por la empresa.

Se recomienda, además, que la empresa tenga un compromiso total en involucrar los recursos financieros, tecnológicos y recursos legales en la creación del código de ética e involucrar a todos los niveles de la organización en la elaboración e implementación y actualización anual del código de ética que se establezca.

VIII. Propuesta de valor

El mundo empresarial es cada vez más competitivo y globalizado, la ética empresarial se ha convertido en un tema de suma importancia. Esta propuesta de valor tiene como propósito ayudar a la organización a forjar un camino hacia un comportamiento ético y sostenible que sea beneficioso para los trabajadores en su conjunto. La creación de un código de ética empresarial sólido promueve el buen comportamiento ético de los trabajadores, como en su implementación efectiva puede aportar numerosos beneficios a la organización, tanto a nivel interno como externo.

La falta de un código de ética en la empresa está provocando un comportamiento inapropiado de parte de los trabajadores, lo que se busca con el código de ética es eliminar los problemas de acosos (bullying), agresión e intimidación, forjando un camino de comportamiento ético, normando el comportamiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo dentro y fuera de la empresa, siendo este una guía con puntos claros para que los trabajadores ya no intimiden ni acosen a sus compañeros y propicie un ambiente de trabajo ético para todos.

Según las necesidades obtenidas de la empresa se llevó a cabo como propuesta de valor tres puntos a tomar en cuenta: el primer punto que se entregará corresponde a los pasos necesarios para la implementación del código de ética, porque son pasos fundamentales para una gestión efectiva para la organización; como segundo punto se trabajó un cronograma de actividades paso a paso con semanas incluidas para la creación de un código de ética empresarial; como último punto se le entregará a la empresa el modelo propuesto de código de ética para empresa productora de alimentos en conservas y congelados en Guatemala.

IX. Bibliografía

José Molina Calderón. (Guatemala agosto 2011). "Breve historia económica de Guatemala". <https://www.academiageohist.org.gt/actividades/HistoriaEconomicaSigloXXJMC.pdf>.

Iveth Mendoza. (11 de agosto del 2023). "Ética en los negocios". <https://es.scribd.com/document/664309123/III-unidad-etica-profesional-pdf1>.

Ana María Jurado. (Guatemala marzo 2020). "Historia de la construcción del código de ética en Guatemala". <https://docplayer.es/206695452-Historia-de-la-construccion-del-codigo-de-etica-de-guatemala.html>.

José Chavez. (16 de mayo 2020). "¿Qué es una Empresa industrial? Definición, características y tipos". <https://www.ceupe.com/blog/empresa-industrial.html>.

Rodrigo Espinel. (18 de diciembre 2022). "¿Qué se entiende como «empresa productora independiente» cuando hablamos de ayudas?". <https://produccionaudiovisual.com/produccion-cine/definicion-empresa-productora-independiente/>.

City Wok de Cádiz. (abril 2022). "¿Qué son las conservas?". <https://www.asadorcitywokcadiz.com/que-son-las-conservas/>.

Intarcon. (20 de julio). "La importancia de la congelación de alimentos". <https://www.intarcon.com/congelacion-de-alimentos/>.

Adriana Morales. (junio 2016). "Código de Ética". <https://www.todamateria.com/codigo-de-etica/>.

Sharon Licari. (enero 2022). "Cómo se elabora un código de ética". <https://blog.hubspot.es/marketing/codigo-etica-empresa>.

Indeed. (13 de marzo de 2023). "Código de ética profesional: definición y ejemplos". <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/codigo-de-etica-profesional>.

Adrián Alfonso Paredes Santana. (21 de agosto de 2023). Diferencia entre código de conducta y código de ética. <https://www.linkedin.com/pulse/entender-la-diferencia-entre-un-c%C3%B3digo-%C3%A9tico-y-de-paredes-santana/?originalSubdomain=es>.

Diana Gómez. (19 de enero de 2023). "Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos". <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>.

Campus Romero. (12 de enero 2023). "Clima Laboral: Qué es y cómo medirlo". <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>.

Questionpro. (12 de enero 2023). ¿Quién mide el clima laboral?. <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>.

Gabriel Espín. (junio 29, 2023). "Rotación de personal: qué es y por qué sucede". <https://factorialhr.es/blog/motivos-rotacion-persona>.

Qualtrics. (23 de marzo 2023). "Rotación de personal: tipos, causas y consecuencias". <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/rotacion-de-personal/>.

Organización Internacional del Trabajo. (2019 noviembre). Convenio sobre la violencia y el acoso. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_LO_CODE:C190.

Pol Bertran Prieto. (1 de agosto de 2023). Tipos de acoso. <https://espanol.stopbullying.gov/acoso-escolar-mkb6/qu%C3%A9-es-el-acoso>.

Centro Europeo de posgrado. (17 enero 2022). Acoso laboral: Qué es, qué daños causa y cómo evitarlo. <https://www.ceupe.com/blog/acoso-laboral.html>.

Edgar Asteguieta. (Guatemala julio 2016). Investigación de mercados. Guatemala: Visión Digital.

Conservas y Congelado Ya Está, S.A. (2021). Sobre nuestra historia. <https://www.cocoguate.com/>.

Alimentos Bohemia. (noviembre 2023). Productos Miguel's. <https://productosmiguel.com/>.

Nutresa. (agosto 2023). Productos Nutresa. <https://grouponutresa.com/>.

Durantas. (noviembre 2023). Nuestra historia. <https://durantasgt.com/>.

Conservas y Congelado Ya Está, S.A. (2021). Sobre nuestra historia. <https://www.cocoguate.com/>.

Greens. (2022). Productos Vidassa. Conoce sobre nuestros productos. <https://greens.com.gt/categoria-producto/vidassa/>.

Helado Artesanal. (2020). Gratisimo. <https://gelatiamoguate.com/>.

Walmart. (2017). Great Value. <https://www.telediario.mx>.

Greens. (2022). Productos Vidassa. Conoce sobre nuestros productos. <https://greens.com.gt/categoria-producto/vidassa/>.

X. Anexos

Anexo 1: Análisis de la competencia

Competencia directa

	Conservas y Congelados, Ya está!	Miguel's	Grupo Nutresa	Durantas
Descripción	Es una empresa procesadora de alimentos líder en el mercado nostálgico internacional, certificada con las más exigentes normas de higiene y calidad, buscando impactar en el gusto de las personas con productos alimenticios novedosos. ²⁴	Es una empresa guatemalteca que lleva más de 45 años dedicándose al procesamiento de las mejores conservas de frutas y verduras con los más altos estándares de calidad. ²⁵	Para lograr ser reconocidos ofrecen a los consumidores alimentos y experiencias de marcas conocidas y apreciadas; que nutren, generan bienestar y placer. ²⁶	Durantas S.A. es una empresa agrícola dedicada a proveer frutas tropicales de alta calidad para clientes locales e internacionales. Generando valor a través de la producción, empaque, distribución y comercialización, mientras conserva la naturaleza y biodiversidad de la región. ²⁷
Producto	Tienen a su cargo la producción y distribución de fruta y pulpa de fruta congelado, como en la producción de frutas y verduras en conservas. ²⁴	Tienen a su cargo la producción de más de 25 líneas de productos en diferentes presentaciones. ²⁵	Las principales actividades del grupo son la producción, distribución y comercialización de fiambres, galletas, chocolates, café, conservas, helados y pastas. ²⁶	Productora de frutas como de pulpa de frutas congeladas que buscan la innovación de sus productos como la alta calidad en su producción, empaque y comercialización de esta. ²⁷
Ventas	Expertos en exportaciones de producto seco y congelado, en la venta de empresas institucionales como envían más de 56,000 cajas semanales a varios países. ²⁴	Venden a todos los supermercados y tiendas de barrio para todas las personas que tengan el interés del producto. ²⁵	Se distingue por altos estándares de operación en todas sus empresas que operan en más de 70 países. ²⁶	Venden a clientes locales e internacionales que desean productos naturales y frescos. ²⁷

²⁴ Conservas y Congelado Ya Está, S.A. (2021). Sobre nuestra historia. <https://www.cocoguate.com/>.

²⁵ Alimentos Bohemia. (noviembre 2023). Productos Miguel's. <https://productosmiguel.com/>.

²⁶ Nutresa. (agosto 2023). Productos Nutresa. <https://gruponutresa.com/>.

²⁷ Durantas. (noviembre 2023). Nuestra historia. <https://durantasgt.com/>.

Competencia indirecta

	Conservas y Congelados, Ya está!	VIDASSA	Heladería Gelatiamo	Great Value
Descripción	Ser una empresa procesadora de alimentos líder en el mercado nostálgico internacional, certificada con las más exigentes normas de higiene y calidad, buscando impactar en el gusto de las personas con productos alimenticios novedosos. ²⁸	Es una empresa de producción de frutas congeladas y jugos detox, es una empresa pequeña que ha generado gran impacto con sus productos, espera seguir creciendo y expandiéndose en todo el país. ²⁹	GELATIAMO nace con la misión de llevar a cualquier lugar del mundo el mejor helado italiano tradicional. ³⁰	Es una marca exclusiva de Walmart, tiene productos con la misma calidad que las marcas líderes, pero a menor precio. ³¹
Producto	Tienen a su cargo la producción y distribución de fruta y pulpa de fruta congelado, como en la producción de frutas y verduras en conservas. ²⁸	Es una marca productora de frutas congeladas y jugos naturales. ²⁹	La heladería ha decidido incorporar productos 100% guatemaltecos para crear helados con sabores locales. ³⁰	Cuenta con más de 800 productos de almacén, frescos, congelados, perfumería y limpieza. ³¹
Ventas	Son expertos en exportaciones de producto seco y congelado, en la venta de empresas institucionales como envían más de 56,000 cajas semanales a varios países. ²⁸	Venden sus productos a través de supermercados y por sus redes sociales. ²⁹	En GELATIAMO incluye cafés, crepes, gofres, smoothies, frappes, snack italiano, para que nuestros clientes a cualquier hora del día disfruten de momentos diferentes. ³⁰	La venta de sus productos es más de importación de diferentes países que componen Great Value, pero ha generado gran impacto por los precios accesibles que ellos manejan. ³¹

²⁸ Conservas y Congelado Ya Está, S.A. (2021). Sobre nuestra historia. <https://www.cocoguate.com/>.

²⁹ Greens. (2022). Productos Vidassa. Conoce sobre nuestros productos. <https://greens.com.gt/categoria-producto/vidassa/>.

³⁰ Helado Artesanal. (2020). Gratisimo. <https://gelatiamoguate.com/>.

³¹ Walmart. (2017). Great Value. <https://www.telediario.mx>.

Anexo 2: Análisis situacional

Socios Clave	Actividades clave	Propuesta de valor	Relaciones con el cliente	Segmento de cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores locales de frutas y verduras. • Proveedores de envases de vidrio para la producción de conservas. • Proveedores de bolsas para congelar para la producción de congelados. • Proveedores del área de etiquetado. • Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de comidas preparadas congeladas. • Alta gestión de calidad en los productos. 	Sus productos son cultivados, procesados y empacados siguiendo altos estándares de calidad para garantizar frescura e inocuidad. ³²	Relación tercerizada hacia los supermercados o tiendas de barrios.	Mercado Institucional.
	Recursos clave <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores fijos. • Trabajadores temporales. • Maquinaria de congelados y conservas. • Bodegas de supervisión de producto terminado. 		Canales <ul style="list-style-type: none"> • Canal moderno: porque la empresa distribuye hacia los mayoristas, mercado institucional. 	
Estructura de costos			Fuente de ingresos	
<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima. • Costos variables. • Costos fijos. • Gastos de operación. • Depreciación. 			<ul style="list-style-type: none"> • Venta del producto terminado. • Exportación a países de Latinoamérica y Europa. • Maquila de producción de congelados y conservas. 	

³² Conservas y Congelado Ya Está, S.A. (2021). Sobre nuestra historia. <https://www.cocoguate.com/>.

Anexo 3: Análisis causa-efecto



Anexo 4: Instrumento de la investigación

Objetivo específico: Determinar los beneficios al contar con el uso de un código de ética dentro de la empresa.

1. ¿La empresa cuenta con un código de ética?
 - a. ¿Por qué no han implementado uno?
2. ¿Cuáles son los propósitos de un código de ética?
3. ¿Cuáles son los valores empresariales que fomentaría el código de ética?
4. ¿Cómo es el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa?
5. ¿Los trabajadores, han tenido enfrentamientos dentro de la empresa?
 - a. ¿Cuáles han sido esos enfrentamientos?
 - i. ¿Cómo han solucionado los enfrentamientos de los trabajadores?
6. ¿Considera que un código de ética resolvería los enfrentamientos de los trabajadores?

Objetivo específico: Investigar cuáles son los recursos necesarios para implementar un código de ética

7. ¿La empresa conoce y respeta los estándares y normas éticas que manda el Ministerio de trabajo?
8. ¿Estarían dispuestos a implementar un código de ética?
 - a. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir?
 - b. ¿Cómo lo implementarían?

Encuestas

Objetivo específico: Conocer la situación actual de los trabajadores debido al clima laboral no adecuado que se presenta dentro de la empresa

1. Cómo describiría el ambiente laboral dentro de la empresa
 - a. Bueno
 - b. Regular
 - c. Malo

2. En la escala del 1 al 5 ¿Cuál es el grado de comunicación con su jefe inmediato?

3. ¿Toman en cuenta las sugerencias en la línea de trabajo?
 - a. Sí
 - b. No
 - i. ¿Por qué?

4. ¿Considera que el desempeño del equipo cumple con las expectativas o cree que puede mejorar algún aspecto?
 - a. Sí
 - b. No
 - i. ¿Por qué?

5. ¿Ha encontrado amigos en la empresa?
 - a. Sí
 - b. No

6. ¿Cómo es la relación con sus compañeros?
 - a. Distante
 - b. Indiferente
 - c. Cercana

7. ¿Ha tenido enfrentamientos con los compañeros que han afectado el trabajo conjunto?
 - a. Sí
 - i. ¿Cuál ha sido el enfrentamiento?
 - b. No

8. En la escala del 1 al 10, ¿Cuál es el grado de satisfacción cuando llega a trabajar?

Objetivo específico: Establecer el índice de rotación de personal que manejan dentro de la empresa

1. ¿Conoce las obligaciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?
 - a. Sí
 - b. No
 - i. ¿Por qué?
2. ¿Cómo describiría la cultura de la empresa?
3. ¿Cree que aporta todo su potencial en la empresa?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Tal vez
4. ¿Ha sido acosado alguna vez en el trabajo?
 - a. Sí
 - i. ¿Qué tipo de acoso sufrió?
 1. Maltrato
 2. Discriminación
 3. Violencia física
 4. Acoso sexual
 5. Intimidación
 - b. No
5. ¿Cuáles son los factores por los que sé cambiaría usted de trabajo?
 - a. Para mejorar mi situación económica
 - b. Para mejorar mi horario laboral
 - c. Por el clima laboral de la empresa
 - d. Por problemas laborales
6. ¿Sabe que es un código de ética?
 - a. Sí
 - b. No
7. ¿Describa con sus palabras que es un código de ética?

Anexo 5: Propuesta de valor

Según las necesidades obtenidas de la empresa se llevó a cabo como propuesta de valor tres puntos a tomar en cuenta: el primer punto que se entregará corresponde a los pasos necesarios para la implementación del código de ética, porque son pasos fundamentales para una gestión efectiva para la organización; como segundo punto se trabajó un cronograma de actividades paso a paso con semanas incluidas para la creación de un código de ética empresarial; como último punto se le entregará a la empresa el modelo propuesto de código de ética para empresa productora de alimentos en conservas y congelados en Guatemala.

1. Justificación

A través de la investigación realizada y tomando en consideración los comentarios de los trabajadores de la empresa, se determinaron los impactos que aportan a una empresa en la actualidad contar con un código de ética para evitar problemas empresariales y de comunicación entre compañeros de trabajo, reforzando la imagen empresarial en el mercado.

2. Objetivo general

Diseñar e implementar un código de ética para la empresa de conservas y congelados de Guatemala en julio del 2024, estableciendo puntos claros y medidas disciplinarias de conducta ética. Promover una cultura organizacional ética dentro y fuera de la empresa, con el objetivo de reducir la rotación de personal en un 20% y mejorar la reputación de la empresa en el mercado.

3. Objetivos específicos

- 3.1.** Implementar completamente el código de ética en la empresa antes de julio de 2024, garantizando que todos los trabajadores estén debidamente informados.
- 3.2.** Diseñar e implementar sesiones de capacitación para todos los trabajadores a partir de mayo de 2024, asegurando la participación del 100% del personal y facilitando la comprensión de los principios del código de ética.
- 3.3.** Integrar los puntos clave del código de ética en el proceso de inducción de nuevos trabajadores a partir de agosto, asegurando una comprensión clara y efectiva de los aspectos éticos fundamentales desde el inicio de su empleo.

Pasos para la creación del código de ética

Desarrollo de un código de ética

- Realizar una revisión de la misión, visión y valores empresariales.
- Recopilación de opiniones a todos los miembros de la empresa, las respuestas podrán dar ideas más claras sobre lo que representa la empresa y la percepción que tienen los trabajadores de ella.
- Analizar todos aquellos comportamientos, problemas de ética que ha enfrentado la empresa con anterioridad.
- Unificar todos los puntos de vista con la misión y visión de la empresa para que se empiece con la creación del código de ética.
- Una vez finalizado y revisado, será momento de compartirlo con todos los trabajadores de la empresa, para ponerlo en marcha.

Comunicación y capacitación

- Comunicar el código de ética de manera efectiva a todos los trabajadores de la empresa, desde el área de administración como en la planta de producción.
- Proporcionar capacitaciones sobre el código de ética para que todos comprendan la importancia que contiene este código dentro de los puestos de trabajo.

Integración en la cultura organizacional

- Poner en marcha una cultura organizacional que respalde y valore la ética y la integridad de todos los trabajadores.
- Fomentar todas las metas de las empresas para desarrollar mejor el área de trabajo.

Seguimiento y evaluación

- Implementar un sistema de seguimiento para evaluar el cumplimiento del código de ética en toda la organización.
- Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Revisión y actualización

- Evaluar y actualizar el código de ética periódicamente para asegurarse que siga siendo eficiente en el entorno laboral que maneja la empresa, si no es así, tomar medidas que contribuyan a su actualización.

Reconocimiento y recompensas

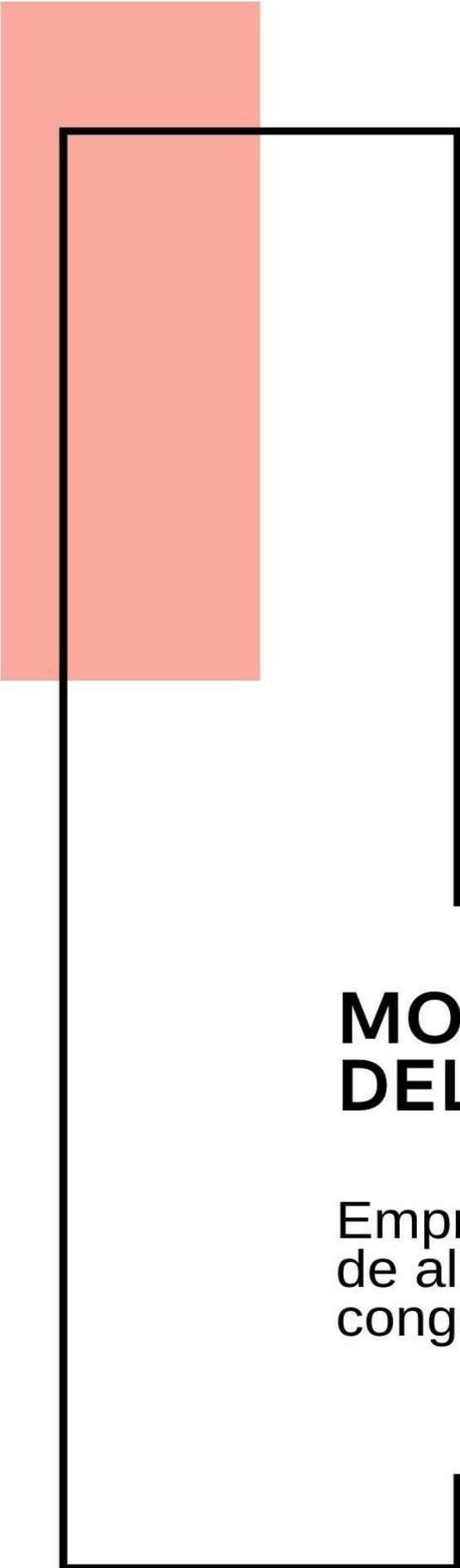
- Una vez puesto en marcha el código de ética es momento de reconocer a aquellos trabajadores que demuestren un compromiso sobresaliente con la ética y la integridad dentro de la empresa.

Cronograma para la implementación del código de ética

Actividades	Semanas																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Preparación y Planificación																		
Seleccionar a un equipo multidisciplinario que incluya representantes de diferentes áreas de la organización.																		
Realizar una revisión de los códigos de ética existentes y mejores prácticas en el sector.																		
Establecer los objetivos y el alcance del código de ética.																		
Recopilación de información y consulta																		
Realizar entrevistas y encuestas a trabajadores y directivos para obtener sus opiniones sobre los valores y estándares éticos de la organización.																		
Identificar áreas donde se necesitan directrices éticas específicas.																		
Redacción y revisión del borrador inicial																		

Primera reunión de la alta dirección de la empresa para redactar el borrador inicial.																			
El equipo de alta dirección revisa el borrador inicial y realiza las correcciones necesarias.																			
Mejora del código de ética																			
El equipo de alta dirección se reúne por segunda vez para realizar una revisión final del código.																			
Consultar con asesores legales para asegurarse de que el código de ética cumple con las leyes y regulaciones aplicables.																			
Aprobación y comunicación																			
Presentar el código de ética final a la gerencia general de la empresa para su aprobación.																			
El departamento de recursos humanos desarrollará un plan de comunicación para informar a todos los trabajadores sobre el código de ética y su importancia.																			
Realizar la capacitación para el área de administración.																			

Realizar la primera capacitación para el área de planta de producción.																	
Realizar la segunda capacitación para el área de planta de producción.																	
Verificar que todos los trabajadores tengan acceso al código de ética.																	
Recolección de firmas a todos los trabajadores que ya tengan acceso al código de ética.																	
Evaluación y seguimiento																	
Designar al área de recursos humanos para gestionar consultas y denuncias relacionadas con el código de ética.																	
Establecer guías para evaluar el cumplimiento del código de ética.																	



MODELO PROPUESTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Empresa productora
de alimentos en conservas y
congelados en Guatemala.

1. Sobre la empresa

La empresa fue fundada en el año de 1995, inicia exportando productos nostálgicos para nicaragüense en Florida, como pinol fresco de cacao y otros. Luego se atendió a la comunidad de guatemaltecos con nance, pacayas, jocotes y otros productos.

Inicia a trabajar como una empresa salvadoreña exportando loroco congelado y en salmuera. El objetivo ha sido atender distintos nichos de mercado, desarrollando los productos que el mercado necesita. En 1996 exportó por avión unas 30 a 50 cajas a la semana y en el 2010 se exportaron por contenedores unas 12,000 cajas semanales.

Actualmente, se sigue produciendo y sigue creciendo.

2. Misión

Somos un equipo que busca impactar en el gusto de las personas con productos alimenticios novedosos, prácticos y accesibles, atendiendo las tradiciones de las comunidades hispanas a nivel mundial; manteniendo relaciones amigables, dinámicas, duraderas y de mutuo beneficio con los clientes, proveedores y trabajadores. Mejorando continuamente los procesos, manteniéndose social y ambientalmente responsable, para cumplir con la rentabilidad esperada de los accionistas.

3. Visión

Ser la empresa centroamericana proveedora de alimentos latinos. Líder en el mercado internacional; que cumple con los más altos estándares de calidad, considerando el medio ambiente y la responsabilidad social empresarial.

4. Introducción

Estimados trabajadores:

Nuestra empresa se dedica a la producción de conservas y congelados en Guatemala está comprometida en mantener un ambiente de trabajo en el cual todos los trabajadores se sientan orgullosos de trabajar en esta empresa, y que nuestros proveedores y socios comerciales estén enterados de que se promoverán las prácticas éticas.

Para cumplir con los objetivos establecidos, se elaboró el presente código de ética que contiene los lineamientos básicos que se deberán seguir en el trabajo.

En todas las áreas de la organización debemos cumplir con el código de ética, es responsabilidad de todos los trabajadores de la empresa tomar en consideración los lineamientos establecidos en este código tanto en su puesto de trabajo como en cualquier actividad dentro como fuera de la empresa.

Se les invita a que cada uno de ustedes siga siendo responsable, manteniendo los más altos grados de integridad y honestidad en nuestro entorno de trabajo y en la sociedad, para que tengamos el prestigio de ser una empresa que se caracteriza por ser confiable, ética, con creencias, principios, valores y respeto hacia todos en general.

Desde ya agradecemos su apoyo y compromiso para hacer de estos principios éticos su forma de vida dentro y fuera de la empresa.

5. Valores empresariales

- a. Abiertos a la opinión.
- b. Relaciones amigables.
- c. Innovación.
- d. Constancia en objetivos organizacionales.
- e. Honestidad e integridad.
- f. Responsabilidad social empresarial.

6. Aplicabilidad del código de ética

- a. Este código aplica a todos los trabajadores de planta y administrativos de la empresa.
- b. La empresa espera que los proveedores, consultores, asesores jurídicos, contratistas y demás proveedores, actúen de manera ética y de forma consistente con este código.

7. Responsabilidad de los trabajadores

- a. Es responsabilidad de todos los trabajadores:
 - i. Cumplir con las leyes laborales vigentes que norma el código de trabajo.
 - ii. Conocer los valores como la visión y misión de la empresa y aplicarlos diariamente al trabajo y en la vida personal.
 - iii. Se prohíbe a todos los trabajadores, tomar represalias en contra de cualquier persona, que haya reportado algún incidente ético.
 - iv. Es responsabilidad de gerentes o jefes de planta la supervisión del cumplimiento de los principios éticos, así como la supervisión del desempeño laboral bimestralmente.

- b. Para recordar:
 - i. Los gerentes y jefes de planta deben dar el ejemplo y capacitar a sus trabajadores para que se desempeñen de manera ética en todas sus funciones y responsabilidades.
 - ii. Si se presenta un problema ético con uno de sus trabajadores, asegúrese que los demás no estén cometiendo el mismo error.
 - iii. Garantizar una comunicación abierta, alentando a los trabajadores a formular preguntas referentes a cualquier tipo de problema ético que encuentren dentro de la empresa.

8. Compromiso con la calidad y seguridad alimentaria

- a. Producir alimentos de la más alta calidad y a cumplir con todas las normativas de seguridad alimentaria aplicables al negocio.
- b. Garantizar productos que se ajusten a estándares estrictos de higiene y calidad en todas las etapas de producción.

9. Integridad

La empresa, se esfuerza por cultivar un clima de mutuo respeto. Crean firmemente que lo más importante es trabajar y vivir con rectitud, transparencia y honradez. Estos valores distinguen a cada uno de los miembros del equipo, así como a los asociados, proveedores y a cualquier persona o institución con la que se relaciona.

10. Medidas disciplinarias

Tomar acciones disciplinarias, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo, incluyendo el despido, en los casos en que la gravedad de la falta lo amerite, previo a ser analizado el caso en el área de recursos humanos y haber escuchado al trabajador involucrado, de lo contrario no se podrán tomar medidas disciplinarias.

11. Formas de reportar inconvenientes éticos

- a. El método directo para reportar cualquier tipo de inconveniente será personalmente o vía electrónica ante el jefe inmediato.
- b. Si desea hacer un reporte directo y rápido de manera confidencial, dando su nombre u omitiéndolo, puede comunicarse al departamento de recursos humanos en donde se recibirá su reporte y este será procesado para su debida resolución, lo puede comunicar de manera personal, electrónica o telefónica.

Ni la empresa ni los trabajadores tomarán represalias en contra del trabajador que haya reportado una violación a sus derechos, acoso o intimidación según lo estipulado en el código de ética.

12. Reportes por problemas éticos

El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de dar seguimiento con rapidez a todos los reportes de posibles violaciones éticas que se informen de manera personal, telefónica o por correo de la empresa.

13. Conflictos de interés y negocios con proveedores

Usted como trabajador tiene la responsabilidad de evitar todo tipo de relación que conlleve un posible conflicto de intereses con la empresa y al proveedor.

- a. Para recordar:
 - i. No está permitido tener negocios propios o en participación relacionados con el giro de negocio de la empresa.
 - ii. Ningún trabajador puede utilizar para su beneficio o el de terceros, descuentos o tratos especiales con proveedores de la empresa, como en la compra de bienes y/o servicios que el proveedor ofrece.

14. Regalos y gratificaciones

Ningún trabajador podrá solicitar, alentar o aceptar ningún tipo de regalo o gratificación de parte de algún proveedor de la empresa.

Si un proveedor o cualquier persona que desee influir en una decisión comercial o una transacción que involucre a la empresa a través de un regalo o gratificación en dinero o en especie debe considerar lo siguiente.

- a. Para recordar:
 - i. No debe recibir ningún regalo o gratificación de un proveedor de la empresa.
 - ii. Cuando no sea factible la devolución del regalo o gratificación, este se convierte automáticamente en propiedad de la empresa.
 - iii. Cuando le ofrezcan un regalo o una gratificación, deberá informar al respecto a su jefe inmediato o al área de recursos humanos.

15. Información confidencial

Todos deben mantener la más estricta “confidencialidad” en los aspectos que resulten estratégicos y vitales para obtener o mantener ventajas de la empresa frente a los competidores. Se consideran aspectos confidenciales lo concerniente a:

- a. La información contable, financiera, presupuestos y operaciones con valores y financiamiento.
- b. Los sistemas de organización, metas y objetivos estratégicos. Información de planes estratégicos, asociaciones, proyectos de mejora integral, cambios organizacionales, proyectos de ampliación o crecimiento.
- c. Las estrategias de comercialización, costos y mercadeo de nuestros productos.
- d. Los manuales y material que forman parte de nuestras políticas, procesos y sistemas de información.
- e. Los medios magnéticos, software, programas, material y sistemas de información.

- f. Datos e información de las nóminas y planillas de pago del personal y documentos sobre sistemas salariales, compensación y beneficios.
- g. Información personal de los trabajadores.
- h. Manuales de capacitación y entrenamiento.
- i. Otros documentos o información calificada como confidencial por la organización.

- j. Para recordar:
 - i. No revelar información confidencial a personas o entidades externas, ajenas a la empresa, a familiares o amigos.
 - ii. Manejar la información confidencial con cuidado para evitar revelarla accidentalmente.

16. Respeto por las personas e igualdad de oportunidades

Todos los trabajadores tienen igualdad de oportunidades y son tratados con dignidad y respeto. En la empresa todas las decisiones relacionadas con la selección y contratación de personal se basan en habilidades, necesidades, cualidades, capacidad, experiencia profesional y congruencia con los valores de la empresa.

La empresa tiene el compromiso de asegurar que los trabajadores respeten la diversidad de los clientes que atendemos y de las comunidades en las que operamos. Se prohíbe todo tipo de desigualdad hacia los clientes o proveedores.

17. Acoso y conductas inapropiadas:

Es prohibido el acoso, hostigamiento, abuso sexual o intimidación en cualquiera de sus expresiones. No esparcir rumores, murmuraciones, comentarios, chismes ni noticias, ya sean verdaderas o falsas, con la intención de dañar o indisponer a uno o varios trabajadores en contra de otros.

No se tolerará ningún tipo de acoso dirigido a compañeros de trabajo, hacia superiores, proveedores, clientes o cualquier otra persona que tenga relación de negocios con la empresa.

Todos los trabajadores tienen el compromiso de mantener un ambiente de trabajo libre de acoso, abuso y de cualquier conducta que muestre descalificación o menosprecio por razones de religión, color de piel, etnia, nacionalidad, edad, discapacidad, género, orientación sexual o estado civil.

a. Para recordar:

- i. Todos los trabajadores tienen la responsabilidad de informar cualquier manifestación de acoso que presencien o del cual sean víctimas. La empresa garantizará que las denuncias serán tratadas con confidencialidad y de manera imparcial.
- ii. La empresa llevará a cabo investigaciones imparciales y exhaustivas de todas las denuncias de acoso. Se garantizará un proceso equitativo y transparente, con la participación de las partes involucradas.

18. Alcohol, drogas y sustancias ilícitas:

En el desempeño de sus funciones dentro de los ambientes de trabajo, no permitirán el consumo de bebidas alcohólicas, fármacos ni drogas. Además, no se permitirá el uso de medicamentos o sustancias que puedan alterar el estado de ánimo, la capacidad de respuesta y percepción, poniendo en riesgo la integridad de las personas y los activos de la empresa.

19. Sostenibilidad y responsabilidad ambiental

- a. Nos comprometemos a minimizar el impacto ambiental, adoptando prácticas de producción sostenibles y reduciendo residuos.
- b. Fomentamos la utilización de ingredientes y materias primas sostenibles en la medida de lo posible.

20. Responsabilidad social empresarial

Es responsabilidad de todos los trabajadores promover la salud ocupacional, al igual que el respeto al medio ambiente y actuar responsablemente en las comunidades en donde opera la empresa.

La responsabilidad social empresarial es un compromiso y se entiende como una visión de negocio que integra en forma armónica la gestión empresarial, el cumplimiento a la ley y el respeto por los principios éticos, por las personas, la comunidad y el medio ambiente.

21. Relación con nuestros proveedores

La empresa basa sus relaciones con los proveedores en prácticas comerciales legales, eficientes y justas. La selección de los proveedores deberá basarse en criterios objetivos relacionados con la calidad, el precio, el cumplimiento de las fechas de entrega, el mantenimiento de los medios adecuados de suministro y las prácticas y los procedimientos de compra de la empresa.

Debe tratarse a los proveedores de la empresa con respeto, imparcialidad y honestidad.

a. Para recordar:

- i. Evitar los conflictos de interés al momento de seleccionar los proveedores.
Ejemplo: No realizar una relación comercial con una empresa que tiene como gerente a un familiar o de empresas con el mismo giro de negocio.

22. Reconocimientos y sanciones

Además de las sanciones civiles y penales previstas en los ordenamientos jurídicos que regulan la vida social en Guatemala, en particular el ejercicio de las profesiones y las relaciones contractuales, las violaciones al código de ética pueden dar lugar a sanciones disciplinarias que serán aplicadas por el departamento de recursos humanos y que estarán establecidas en las reformas del código de trabajo decreto 7-2017:

- a. Llamada de atención verbal por parte del jefe inmediato.
- b. Llamada de atención por escrito por parte del departamento de recursos humanos.
- c. Suspensión laboral sin goce de salario.
- d. Despido.

Será el departamento de recursos humanos quien premiará anualmente en el convivio navideño con el reconocimiento al “equipo ético” a aquellos departamentos que, de acuerdo con el mecanismo de evaluación establecido por la empresa, no tenga ninguna falta en la observancia a las conductas éticas establecidas en el código de ética de la organización.

23. Buenas prácticas de manufactura

Son normas establecidas que regulan los procedimientos de producción y manipulación de alimentos, limpieza y desinfección de superficies y equipos, higiene personal, controles y registros, y almacenamiento del producto. Estas normas ayudan a garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos y son de carácter obligatorio.

Para lograr que los trabajadores que intervienen en los procesos de producción alimentaria cumplan con las condiciones de higiene e indumentaria que aseguren la obtención de alimentos libres de cualquier tipo de contaminación que cause daños a la salud del consumidor.

24. Seguridad en el trabajo

La alta dirección de la empresa se compromete a cumplir con las normativas legales relacionadas con la salud y seguridad ocupacional de sus trabajadores y velará por la mejora continua de las condiciones de trabajo y la protección de la integridad de sus trabajadores, contratistas y terceras personas involucradas en las operaciones de la empresa.

Así mismo, facilitará los recursos necesarios para que los trabajadores realicen todas sus actividades con el equipo de protección personal adecuado para prevenir y minimizar enfermedades profesionales y accidentes, producto del trabajo realizado.

Conclusión

Los objetivos de la empresa inspiran a continuar creciendo y luchando por el cumplimiento de la misión, visión y valores empresariales.

XI. Análisis Costo – Beneficio

Costos de implementación

El clima laboral puede ser mejorado, la implementación de un código de ética en la empresa podría ser una estrategia valiosa para mejorar la cultura organizacional y revertir problemas existentes. A continuación, se analiza el costo-beneficio que la empresa debe tener en cuenta para llevar a cabo esta implementación:

Área de producción	Área administrativa
2,000 trabajadores.	500 trabajadores.
Costo hora hombre Q12.00	Precio de lata de gaseosa: Q5.00 Total: Q2,500.00
Total, costo hora hombre: Q24,000.00	
Precio de lata de gaseosa: Q5.00	
Total: 10,000.00	
Total, de Q36,500.00	

Beneficios de implementación

No obstante, la inversión inicial puede considerarse elevada, es importante destacar que los beneficios a largo plazo para la empresa son significativos, entre los beneficios a largo plazo se incluyen los siguientes:

- Mejora la reputación y credibilidad de la empresa para incrementar los clientes locales e internacionales.
- Probablemente, el código de ética no podrá evitar el 100% de los conflictos laborales, pero sí experimentará una reducción del 80% en comparación con años anteriores.
- Se espera que, a largo plazo mejore el clima laboral en un 90%, este se vuelva más ameno y cordial, generando satisfacción en el entorno de trabajo. De esta manera, los trabajadores experimentarán mayor satisfacción en sus puestos de trabajo.
- Se prevé una reducción del 55% en la rotación y contratación de nuevos trabajadores, lo que contribuirá a mejorar la retención de talento existente y a atraer nuevos talentos al equipo.