



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INFORME DE TRABAJO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Informe de trabajo de experiencia profesional para optar el Título
Profesional de Licenciado en Psicología

Autor (a):

Agüero Del Carpio, Renán Alberto

Asesor (a):

Vallejos Flores, Miguel Ángel

(ORCID: 0000-0002-6380-3412)

Jurado:

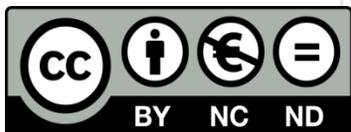
Aguirre Morales, Marivel

Henostroza Mota, Carmela

Díaz López, David

Lima - Perú

2021



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Referencia:

Agüero Del Carpio, R. (2021). *Informe del trabajo de experiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología*. [Informe de trabajo de experiencia profesional, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5157>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**INFORME DE TRABAJO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

Línea de Investigación:

Desarrollo empresarial

Informe de trabajo de experiencia profesional para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Autor(a):

Agüero Del Carpio, Renán Alberto

Asesor(a):

Vallejos Flores, Miguel Ángel

Jurado:

Aguirre Morales, Marivel
Henostroza Mota, Carmela
Díaz López, David

Lima – Perú
2021

Dedicatoría

Dedico este trabajo a las personas que mantienen su fe en la vida y la responsabilidad de sus decisiones.

Agradecimiento

Agradezco al soplo divino que mantiene la vida.

A mi hija. Al recuerdo de mi padre, al presente de mi madre y a mis hermanos. Mis cuñadas y cuñado, sobrino y sobrinas, pues siempre pienso en ello, cuando quiero ver el futuro. A Julissa por su santa paciencia y tolerancia. Gracias

Índice

Dedicatoría	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	vi
Resumen	vii
Abstract:	viii
I. Introducción	1
1.1 Trayectoria del Autor	3
1.2 Descripción de la Empresa	8
1.2.1 Nuestra empresa.	9
1.2.2 Misión y visión.	10
1.2.3 Políticas de calidad.	10
1.2.4 Investigación y desarrollo.	10
1.2.5 Producción y distribución mundial de soluciones.	11
1.2.6 Nuestras disciplinas principales:	11
1.2.7 Conocimiento y su intercambio.	12
1.2.8 Historia.	12
1.3 Organigrama de la Empresa	15

1.4 Áreas y Funciones Desempeñadas	16
II. Descripción de una Actividad Específica	22
III. Aportes más Destacables a la Empresa	26
3.1 Gestión	26
3.1.2 Planeación	26
3.1.2 Organización	26
3.1.3 Dirección	27
3.1.4 Control	27
3.1.5 Relacionamiento y Gestión del talento	27
IV. Conclusiones	31
V. Recomendaciones	32
VI. Anexos	33
Referencias	35

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Actividad Laboral en Docencia Universitaria</i>	4
Tabla 2 <i>Actividad Laboral en el Sector Privado</i>	7

Resumen

Este informe representa el trabajo realizado en el área de Recursos Humanos en la empresa Koppert México subsidiaria de Koppert Biological Systems líder en biotecnología para la agricultura protegida. Describo el trabajo de investigación, resultados e implementación que realice como Asesor Consultor de la Dirección General sobre la auditoria en capital intangible. Explico las acciones y políticas implementadas como Coordinador de Responsabilidad Social Empresarial y finalmente describo las actividades, políticas de gestión y alineación de recursos estratégicos que se realizó en Koppert México como Gerente de Recursos Humanos. Menciono dos etiquetas de éxito que son logros validados y que se presentan como certificaciones y reconocimiento a nivel institucional e internacional.

Palabras clave: Koppert México, gestión, psicología, responsabilidad social empresarial, recursos humanos

Abstract

This report represents the work done in the area of Human Resources in the company Koppert Mexico subsidiary of Koppert Biological Systems leader in biotechnology for protected agriculture. I describe the research, results and implementation work I carry out as a Consultant Advisor of the General Directorate on the audit in intangible capital. I explain the actions and policies implemented as Corporate Social Responsibility Coordinator and finally I describe the activities, management policies and alignment of strategic resources that were carried out in Koppert Mexico as Human Resources Manager. I mention two success labels that are validated achievements and that are presented as certifications and recognition at the institutional and international level.

Keys Words: Koppert México, management, psychology, corporate social responsibility, human resources

I. Introducción

He tenido la oportunidad de caminar muchos caminos, aprendí y conocí muchas personas de las que guardo gran aprecio y nostalgias. Recuerdo mis años en la facultad, las clases y las enseñanzas de mis profesores. Este trabajo de experiencia profesional es una sistematización de lo actuado en la empresa Koppert México, en la ciudad de Querétaro, filial de la empresa Koppert Biological Systems, de origen holandesa. Mi estancia en esta empresa, no solo significo una excelente experiencia laboral, sino un laboratorio donde pude experimentar muchos aciertos y también errores al aplicar la psicología. En mi trabajo cotidiano pasaba constantemente de la psicología aplicada a las organizaciones, a la ingeniería de procesos y, hasta a la biotecnología.

Aparentemente en una empresa las cosas están diseñadas como módulos aislados, donde el producto o servicio es el fin. Lo cierto, es que ello, no es verdad. Las organizaciones son seres vivos que dependen de muchas variables que determinan su funcionalidad y éxito, para ello, es necesario que las personas se involucren de manera determinante, con voluntad y persistencia sabiendo hacia donde desean llegar.

La psicología aplicada es un instrumento que permite definir que debemos hacer para que las organizaciones construyan sus condiciones al éxito. Son las personas las que definen las organizaciones, y estas son individualidades con miedos, esperanzas y necesidades que deben ser resueltas en el trabajo; antes de emprender el éxito de una organización.

Koppert México me impuso retos importantes, y sobre ellos trabaje tesoneramente, logrando proponer una visión distinta, en una empresa de biotecnología donde 70% de los profesionales eran ingenieros y el resto biólogos y administradores; es decir profesionales que determinan el éxito de sus procesos por el cumplimiento efectivo de sus metas.

Mi propuesta fue siempre trabajar con los Colaboradores, empoderarlos y mostrarles el máximo de respeto. Trabajar habilidades blandas en todos los niveles, visibilizar lo intangible y hacerlo tangible en los éxitos de la empresa.

En este trabajo, espero transmitir mi pasión por mi quehacer cotidiano en la empresa Koppert México, a la que agradezco por su confianza y apoyo constante.

1.1 Trayectoria del Autor

Mi nombre es Renán Alberto Agüero Del Carpio, nací en el Departamento, hoy Región Huánuco, Provincia de Huánuco el año de 1964. Mi padre se llamó Luis Alberto y mi madre se llama Rosa Isabel. Realice mis estudios secundarios en la Gran Unidad Escalar “Mariano Melgar” del distrito de Breña, en Lima., de ahí en adelante, mis estudios y logros laborales han significado un estilo de vida que a continuación detallo.

Realice estudios de licenciatura en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. UNFV, donde me destaque como estudiante interesado en la realidad social y psicológica de nuestro país, esto por sus condiciones y el contexto sociopolítico económico de los años 80 a 90.

Al terminar mis estudios en la UNFV y obtener el bachillerato, trabajé en áreas donde la psicología tenía relevancia, empresas de seguridad y colegios de educación inicial y primaria, mis experiencias fueron determinantes para iniciar el Magister en Política Social en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM, donde conocí temas de política pública, gobierno, organizaciones y proyectos sociales. Aprendí a buscar soluciones prácticas y tangibles, entendiendo que mediante las organizaciones sociales la colectividad puede maximizar sus esfuerzos y lograr mejores productos sociales.

Al terminar el magister de la UNMSM, postule a la beca internacional promovida por el gobierno de México y el Centro de Investigación y Docencia Económicas de México CIDE que es una Universidad pública especializado en Ciencias Sociales perteneciente al Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología CONACYT, obteniendo el primer puesto de América Latina y Caribe.

Mi experiencia académica en el CIDE fue excelente, pero por motivos de interés académico renuncié a la beca y postulé a la maestría de Administración Pública de la Facultad de Ciencias

Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. En la UNAM pude obtener logros académicos muy importantes y conocer personalidades relevantes de la academia internacional. En el inmediato de terminar mis estudios de maestría, el Tecnológico de Monterrey, según el Times Higher Education Latin America University Ranking es la universidad número cinco en Latinoamérica. Mientras que la prestigiosa QS World University Ranking 2020, la coloca como la universidad 158 en el mundo (Tecnológico de Monterrey, 2020), me contrata como docente universitario para el campus ciudad de México, en esta universidad trabajé como docente, investigador y en clínicas empresariales; al poco tiempo la UNAM me contrata como docente universitario e investigador para la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en Ciudad Universitaria de la Ciudad de México, dedicándome buena parte de mi tiempo y actividad laboral a la vida universitaria.

De ahí en adelante surgieron propuestas laborales en universidades como la Universidad del Claustro de Sor Juana, Universidad Intercontinental del Instituto Internacional de Filosofía Ac., el Centro Avanzado de Comunicación Eulalio Ferrer CADEC y de Demagistro SC. En estas instituciones universitarias enseñé temas relacionados con la psicología aplicada a la gestión de recursos humanos.

A continuación, presento la Tabla 1 donde describo las actividades laborales que realice como docente universitario.

Tabla 1

Actividad Laboral en Docencia Universitaria

ENTIDAD	SECTOR	PUESTO	INICIO	TERMIN O	TEMPORALIDAD
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Pública	Docente Universitario	01/09/2014	31/12/2014	0 años,3 meses y 30 días.
Ministerio de Defensa*	Pública	Organizador	22/10/2007	22/12/2007	0 años,2 meses y 0 días.

Corte Superior de Justicia de Lima*	Pública	Director	02/11/2007	02/12/2007	0 años,1 meses y 0 días.
Universidad Del Claustro de Sor Juana	Privado	Docente Universitario	30/10/2003	25/06/2005	1 años,7 meses y 26 días.
Demagistro SC	Privado	Docente Universitario	01/07/2001	28/07/2001	0 años,0 meses y 27 días.
Centro Avanzado de Comunicación CADEC	Privado	Docente Universitario	11/02/2000	23/04/2005	5 años,2 meses y 12 días.
Instituto Internacional de Filosofía AC. Universidad Intercontinental. UIC	Privado	Docente Universitario	09/08/1999	31/12/2006	7 años,4 meses y 22 días.
Universidad Nacional Autónoma de México	Pública	Docente Universitario	18/08/1997	30/08/2007	10 años,0 meses y 12 días.
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	Privado	Docente Universitario	11/11/1997	31/12/2001	4 años,1 meses y 20 días.

Fuente y Elaboración: Propia

- En estas instituciones realicé actividades puntuales, ya que pude apoyar programas sociales mientras pasaba estancia temporal en Perú.

En paralelo con mis actividades académicas, siempre estuve vinculado al sector privado donde realicé clínicas empresariales y trabajos de asesoría y consultoría en el área de recursos humanos por la empresa Accountants International Advisors SRL.

En el 2008 tuve una oferta laboral importante, esta propuesta laboral, significó un reto personal y profesional, lo que me entusiasmó para aceptarla. Koppert México una empresa transnacional líder global en biotecnología, criador de abejorros y comercializadora de agentes biológicos para la agricultura protegida, dueña de un prestigio muy importante y un posicionamiento de empresa innovadora me propuso trabajar para ellos. Mi experiencia fue espectacular, no solo por formar parte de la más grande empresa internacional de biotecnología del mundo, sino por pertenecer a una organización que me permitió construirla.

La propuesta de Koppert México fue la de realizar una auditoría de Recursos humanos con orientación al capital intangible, en esta investigación utilice software cualitativo y cuantitativo que definieron resultados de alto valor estratégico. De la propuesta y resultados producto de la auditoria, los directores de la empresa, se convencieron para contratarme como Consultor y Asesor. En el desarrollo de la implementación de la auditoría, la Dirección General, me propone diseñar e implementar la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de estructurar el trabajo que se estaba realizando. Los resultados de este trabajo fueron importantes y se evidencio en los distintos reconocimientos nacionales e internacionales de parte de la sede principal y las demás filiales; así como de instituciones externas a la empresa. Consecuencia de esto, la Dirección General me nombra Gerente de Recursos Humanos, reconociendo de esta manera, el trabajo realizado.

En el tiempo y haciendo un recuento de mi trabajo por la academia y el sector privado, puedo decir, que soy una persona bendecida por las oportunidades y las personas que pude conocer. A fines del 2012, hubo un evento dramático en mi vida, la muerte de mi padre, esto me llevo a pensar en mi familia y mis proyectos personales, de esta reflexión, concluí que mi necesidad de ese momento estaba en regresar a Perú, es por ello, que presento mi renuncia a la Gerencia General de Koppert México a inicio del 2013, regresando al Perú a mediados de ese año.

Ya en Perú y dando un tiempo para reconocer mi país, ingreso el 2014 a la UNMSM para estudiar el doctorado en Ciencias Administrativas, una experiencia renovadora, donde pude conocer personas interesantes y estudiar temas que lograron apasionarme; en el doctorado estudié la realidad del país desde las ciencias económicas, administrativas hasta las sociales y antropológicas buscando explicaciones y soluciones a nuestros problemas; de este entusiasmo y pasión, logré obtener la mejor calificación de mi promoción.

Justo al terminar el doctorado, INFORDATA S.A. empresa líder con más de 30 años en el mercado nacional productora y comercializadora de productos de tecnología de la computación, me propone trabajar como Asesor Consultor de la Dirección General, en este puesto pude realizar trabajos vinculados a los recursos humanos, relacionamiento comercial con proveedores nacionales e internacionales en el país y en el extranjero. A los meses siguientes y por razones de estrategia empresarial, la Junta de Accionistas me proponen la Gerencia General por un tiempo determinado, la que acepto, esta experiencia fue constructiva y enriquecedora, pues significo trabajar bajo enfoques de gestión de una empresa familiar. Al finalizar los tiempos pactados, la Junta de Accionistas, me propone la Gerencia de proyectos, en esta área trabaje con proyectos computacionales, comercialice y tuve contacto con clientes del sector privado y público, nacional e internacional.

A finales de julio de 2019 y reconociendo mi necesidad de iniciar y cerrar mi investigación doctoral, renuncio a la empresa para dedicarme en exclusivo a mi tesis doctoral.

A continuación, presento la Tabla 2 donde describo las tres últimas empresas del sector privado donde trabaje. Empresa de consultoría, empresa de biotecnología y empresa de tecnología de la computación en sus distintos puestos laborales.

Tabla 2
Actividad Laboral en el Sector Privado

ENTIDAD	SECTOR	PUESTO	INICIO	TERMINO	TEMPORALIDAD
INFORDATA	Privado	Gerente de Proyectos	20/12/2018	31/07/2019	1 años,7 meses y 11 días.
INFORDATA	Privado	Gerente General	27/08/2016	19/12/2017	1 años,3 meses y 22 días.
INFORDATA	Privado	Asesor Consultor	01/12/2015	26/08/2016	0 años,8 meses y 25 días.

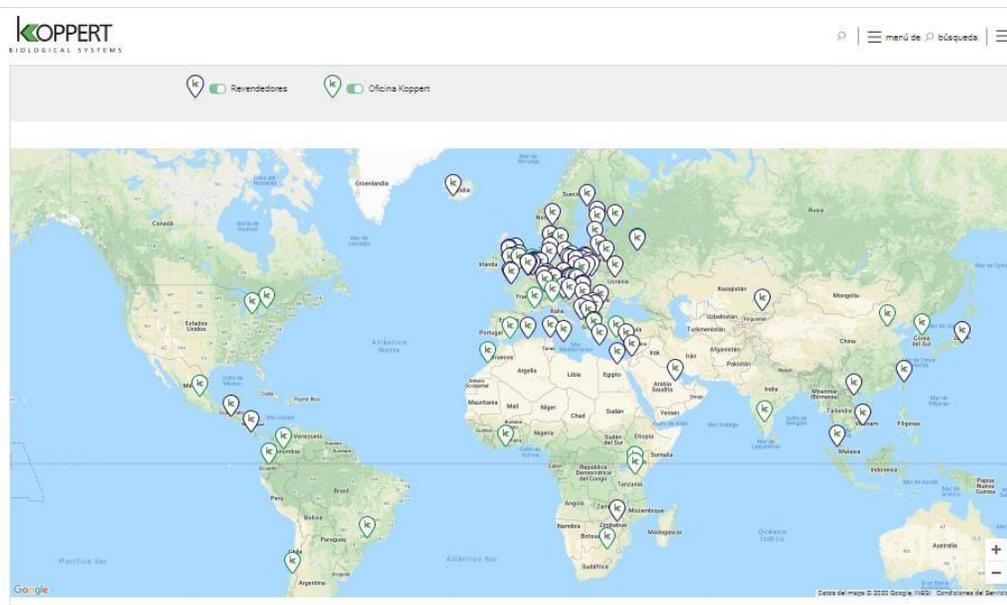
KOPPERT MÉXICO	Privado	Gerencia RH	08/11/2008	17/01/2013	1 años,2 meses y 16 días.
KOPPERT MÉXICO	Privado	Coordinador de RSE	12/12/2008	08/11/2011	2 años,10 meses y 20 días.
KOPPERT MÉXICO	Privado	Consultor Asesor	12/12/2008	12/12/2008	1 años,3 meses y 11 días.
KOPPERT MÉXICO	Privado	Servicio Social	10/11/2008	15/05/2009	0 años, 6 meses y 5 días
ACCOUNTANTS INTERNATIONAL ADVISORS SRL	Privado	Consultor Externo	01/01/2004	30/12/2009	5 años,11 meses y 29 días.

Elaboración: Propia

En este cuadro presento las empresas donde trabajé en el sector privado: Accountants International Advisors estuve seis (6) años, en Koppert México estuve cuatro (4) años, dos (2) meses y siete (7) días y en INFORDATA S.A. estuve tres (3) años, siete (7) meses y treinta (28) días.

1.2 Descripción de la Empresa

Koppert México es una de las principales filiales de la empresa Koppert Biological Systems, de nacionalidad holandesa, líder global en la producción y comercialización de seres vivos destinados a la protección de cultivos y polinización natural en la agricultura. Koppert Biological Systems desarrolla y produce sistemas biológicos de vanguardia utilizados en todo el mundo, obteniendo éxitos para la agricultura de alto rendimiento.



Filiales y distribuidoras locales Koppert en el mundo

Fuente: <https://www.koppert.com/about-koppert/koppert-locations-and-suppliers/>

Como observamos en este mapa Koppert tiene una red global de centros de producción y distribución por todo el mundo. Sus productos son distribuidos bajo exigentes protocolos de seguridad y siempre manteniendo la cadena de frío. Su red de logística utiliza tecnología computacional para asegurar los ciclos del proceso de comercialización.

Koppert México en su página web muestra información oficial de la empresa, la que incluyo a continuación (Koppert México, 2020)

1.2.1 Nuestra empresa.

Koppert Biological Systems produce soluciones sustentables para los cultivos alimenticios y ornamentales. Trabajamos junto con los agricultores y en colaboración con la naturaleza para que la agricultura y la horticultura sean más sanas, seguras, productivas y resistentes. Para ello, utilizamos enemigos naturales para luchar contra las plagas; abejorros para una polinización natural; y bioestimulantes que apoyan y

fortalecen los cultivos tanto por encima, como por debajo del suelo. La restauración y protección de los ecosistemas vitales de un modo natural sientan la base de unos cultivos sanos y un entorno en equilibrio. Si a esto añades conocimientos expertos y servicios de asesoría de óptima calidad, comprenderás por qué un creciente número de agricultores nos considera un socio con el que pueden hacer realidad sus metas.

1.2.2 Misión y visión.

Koppert Biological Systems contribuye a una mejor salud de las personas y del planeta en unión con la naturaleza. Logrando que la agricultura sea más sana, segura y productiva.

Ofrecemos un sistema integrado de conocimientos y soluciones especializadas y naturales que mejoran la salud del cultivo, su resiliencia y productividad.

Koppert Biological Systems

Partners with Nature

1.2.3 Políticas de calidad.

En Koppert México contribuimos a hacer que la agricultura sea más sustentable, segura y productiva, buscando rebasar las expectativas de nuestros clientes, a través de la aplicación del enfoque de sistemas, proveyendo conocimientos y soluciones naturales que mejoran la salud del cultivo y su resiliencia. Siempre con ética, cumpliendo los requisitos legales y con base en un sistema de gestión de calidad impulsado por la mejora continua.

1.2.4 Investigación y desarrollo.

El continuo reto por descubrir y aprovechar los principios naturales representa la espina dorsal de las actividades de Koppert. La fuerza de Koppert reside en su

capacidad de transformar sus conocimientos en aplicaciones prácticas que contribuyen a solucionar problemas existentes.

En los últimos años, los extensos conocimientos de Koppert sobre microorganismos, bio estimuladores y feromonas han resultado en un sinnúmero de soluciones, que han mejorado la resistencia de las plantas hasta el punto que las enfermedades apenas tienen una oportunidad.

La investigación y desarrollo de Koppert ha sido a menudo la fuente de soluciones biológicas, que han sido adoptadas después en todo el mundo. Gracias a la gran perseverancia de la empresa, actualmente disponemos de una gran variedad de ácaros específicos para luchar contra un gran número de plagas. Descubrimientos pioneros similares en materia de soluciones de polinización han sentado las bases de una enorme eficacia productiva y de una mejora de la calidad en numerosos cultivos.

1.2.5 Producción y distribución mundial de soluciones.

Las soluciones solo son prácticas y útiles si se pueden reproducir y distribuir eficazmente. En los últimos años, Koppert y sus socios han sido capaces de perfeccionar este aspecto. Koppert maneja un enfoque integral hacia las plantas y desarrolla soluciones para todos los elementos relevantes.

1.2.6 Nuestras disciplinas principales:

Crecimiento resistente con NatuGro

Control de las plagas

Polinización natural

Técnicas de aplicación y monitoreo

Tratamiento de semillas

1.2.7 Conocimiento y su intercambio.

A pesar de que Koppert es una empresa famosa por sus productos, es, sobre todo, una empresa de conocimientos. Debido a nuestra sólida base de I+D, creemos que el intercambio de conocimientos y la formación del personal es un paso importante hacia una agricultura y horticultura sostenibles.

Más de trescientos asesores profesionales garantizan que los distribuidores y agricultores reciban ayuda para afrontar sus retos diarios. Además de ofrecer asesoramiento en las actividades, también dedican mucho tiempo y esfuerzo a transmitir conocimientos básicos sobre la naturaleza y sus soluciones. Koppert ofrece diversos cursos y colabora estrechamente con universidades de todo el mundo para poner a disposición sus conocimientos a un grupo destinatario más amplio.

Koppert está convencida de que los conocimientos representan un importante componente del éxito.

1.2.8 Historia.

En 1967, Jan Koppert era un productor de pepinos, que se esforzaba diariamente en optimizar su cultivo y lograr el mejor resultado posible. En esa época, las plagas y enfermedades se controlaban con productos químicos, pero la eficacia de los productos fitosanitarios químicos disminuía cada año. La situación empeoró cuando Jan Koppert desarrolló una alergia y enfermó a causa de estos productos, motivo por el que tuvo que tomar una decisión drástica: dejarlo o buscar una alternativa.

Con gran dedicación, Jan empezó a buscar alternativas y se sumergió en el mundo de los enemigos naturales. Fue el primero en introducir un enemigo natural para luchar contra una plaga de araña roja que afectaba a su propio invernadero. Los

resultados y efectos fueron tan positivos que Jan Koppert decidió producir su solución, no solo para su propia empresa, sino también para venderla a otros agricultores. Y así nació Koppert Biological Systems.

Desde ese momento, la búsqueda de soluciones biológicas no ha dejado de crecer y ha llevado a la empresa a ocupar la posición de líder del mercado en la protección biológica del cultivo y la polinización natural. Las soluciones de Koppert se utilizan actualmente con éxito en más de cien países.

Koppert es líder del mercado internacional en Protección Biológica y Polinización Natural. Es una empresa confiable, innovadora y flexible a los cambios de la modernidad tecnológica.

Koppert México brinda soluciones para la Polinización Natural y el Control Biológico de plagas en la agricultura; integrando sus procesos de venta, administración, producción y distribución en sinergias que permiten asegurar la optimización de resultados a sus clientes.

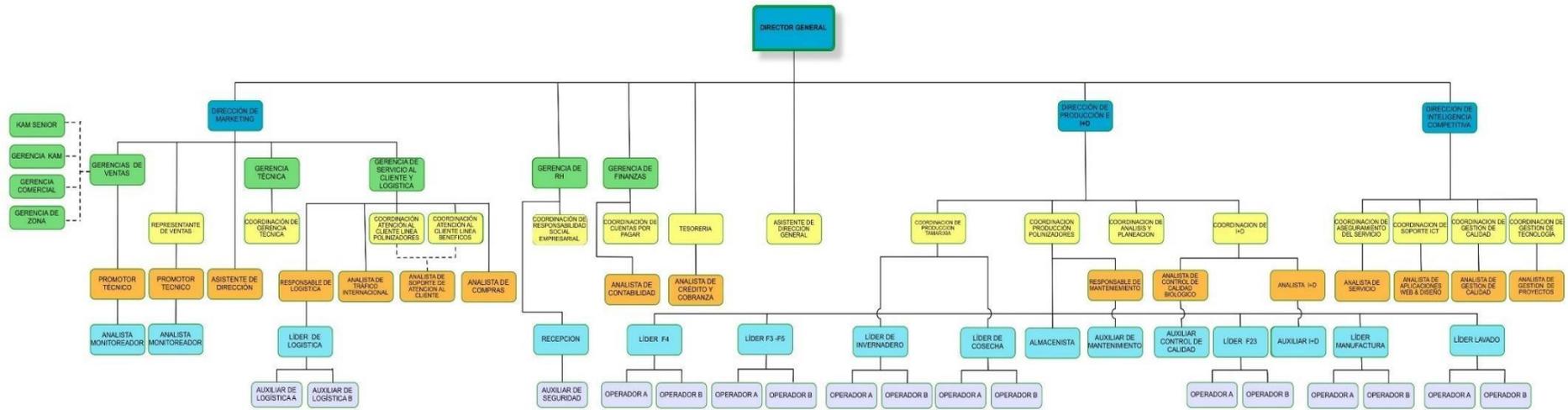
Koppert tiene historias compartida de más de 40 años de éxitos en innovación natural y tecnológica que suman para posicionarla como líder en soluciones en Sistemas Biológicos a nivel global.

Koppert México reconoce que su valor estratégico está en las personas, por ello, mantiene un liderazgo en una cultura de vanguardia, basado en el respeto y la confianza de sus Colaboradores y clientes.

Koppert consideramos que su mayor responsabilidad es la de preservar los bienes naturales y culturales de nuestra sociedad, por ello, su trabajo es incansablemente en

la creación de una cultura ciudadana a favor del uso racional de los recursos y la utilización de tecnologías amigable al medio ambiente. (Koppert México, 2020)

1.3 Organigrama de la Empresa



Fuente: Koppert México

1.4 Áreas y Funciones Desempeñadas

Mi estancia laboral en la empresa se dividió en cuatro asignaciones, la primera fue como Servicio Social, que significó el modo de ingresar desde la consultoría a la empresa y validar trámites requeridos por la Secretaría de Educación Pública de México. La segunda asignación fue como Asesor – Consultor de la Dirección General, siendo mi relación directa con el director de la empresa. Mi tercera asignatura fue como Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial y mi última asignación fue como Gerente de Recursos Humanos. A continuación, expongo el objetivo del puesto, sus competencias, sus funciones y su interrelación.

1.4.1 Puesto: Servicio Social.

La función como Servicio Social realizado en la empresa Koppert México significó un primer contacto con la empresa, con la finalidad de cumplir con un requerimiento que exigía la Secretaría de Educación de México para tramitar mi cedula profesional, paralelo a esta realice el trabajo de auditoría sobre el capital intangible.

1.4.2 Puesto: Asesor – Consultor de la Gerencia General.

El Asesor – Consultor es un puesto importante para la gestión y el seguimiento de las acciones que realiza la Dirección General, direcciones y gerencias en la empresa, es responsable de realizar informes y hacer seguimientos. Su valor radica en la información eficiente y oportuna.

La información presentada es fiel a la original de los perfiles de puesto que la empresa tiene registrado en el sistema de gestión de calidad. (Koppert México, 2011)

a) Objetivo del puesto:

Satisfacer las necesidades de la Dirección General sobre información y orientación para la toma de decisiones. Determinar acciones referentes a la gestión de la empresa y hacer seguimiento de las actividades realizadas. Promover de manera proactiva la gestión mediante procesos de participación sobre resultados.

b) Competencias del puesto:

- Gestionar soluciones de riesgos.
- Administración de tiempos y efectividad.
- Liderazgo y empoderamiento.
- Trabajo en equipo.
- Eficiencia en comunicación escrita, verbal y gestual.
- Gestión del conocimiento.
- Visión innovadora y uso del talento.
- Conocimientos de la Norma ISO 9001:2008; 26000 y las 5's,

c) Funciones:

- Brindar apoyo y asesoría a la Dirección General y las áreas que lo requieran.
- Preparar informes de los proyectos de gestión.
- Colaborar con las acciones y políticas de la empresa.
- Proponer acciones correctivas y realizar seguimiento.
- Cumplir los requerimientos de los sistemas ISO y 5's

d) Interrelaciones claves del puesto:

El asesor – consultor interactúa directamente con la Dirección General.

1.4.3 Puesto: Coordinador de Responsabilidad Social Empresarial

El área de Responsabilidad Social Empresarial, es altamente sensible y se convierte en el punto crítico de la gestión de la cultura de la organización donde las acciones fuerza deben estar alineadas a los planes estratégicos de la empresa. Además de ser el detonante a las nuevas formas de relacionamiento de colaboradores, ciudadanos empresariales, stakeholders, ciudadanos y colectivos de gestión.

La información presentada es fiel a la original de los perfiles de puesto que la empresa tiene registrado en el sistema de gestión de calidad. (Koppert México, 2011)

a) Objetivo del puesto:

Realizar las acciones necesarias para la implementación de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial con la alineación de las políticas de la empresa.

b) Competencias del puesto:

- Administración de procesos organizacionales
- Negociación y sensibilidad social
- Comunicación efectiva y el trabajo en equipo
- Análisis, síntesis y aplicación de soluciones basado en uso de tecnologías.
- Administración del tiempo y resultados
- Creatividad e innovación en áreas laborales
- Visión multicultural sobre espacios de oportunidad, organización, comunidad y sociedad.
- Conocimiento e implementación de la Norma ISO 9001:2008 y 26000.

c) Funciones:

- Desarrollar e implementar acciones destinadas para la mejora de los Colaboradores
- Desarrollar e implementar acciones para mejorar la relación de la empresa con la comunidad y los gobiernos locales.
- Informar y difundir las acciones realizadas.
- Obtener distintivos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial
- Coordinar con las distintas áreas de la empresa para acciones de bienestar organizacional, comunitario y local
- Implementación de acciones de investigación organizacional
- Implementar y alinear las acciones concernientes al ISO 26000
- Cumplir los requerimientos de los sistemas ISO 9001: 2008 y 5's

d) Interrelaciones claves del puesto:

Con la Gerencia de Recursos Humanos y con las distintas Direcciones y Gerencias

1.4.4 Puesto: Gerente de Recursos Humanos

El área de Recursos humanos es compleja y requiere de personal con habilidades técnicas y blandas que faciliten construir una cultura organizacional basada en la gestión del conocimiento donde el gerente pueda desarrollar las condiciones necesarias para el compromiso de los objetivos estratégicos de la empresa.

La información presentada es fiel a la original de los perfiles de puesto que la empresa tiene registrado en el sistema de gestión de calidad. (Koppert México, 2011)

a) Objetivo del puesto:

Satisfacer las necesidades de personal y asegurar un clima laboral productivo mediante el reclutamiento, selección y contratación del personal; mediar los conflictos laborales y administrar el bienestar de la organización; Apoyar a la Dirección General en sus Políticas Estratégicas y administrar los recursos de la Gerencia en el bienestar de los Colaboradores y sustentabilidad de la empresa.

b) Competencias del puesto:

- Administración de riesgos y solución de conflictos.
- Administración de tiempos y efectividad.
- Liderazgo y empoderamiento.
- Trabajo en equipo.
- Eficiencia en comunicación escrita, verbal y gestual.
- Administración de la información.
- Creatividad e innovación.
- Administración de las organizaciones.
- Evaluación de competencias y administración de recursos humanos

- Conocimientos de la Norma ISO 9001:2008; 26000 y las 5's,

c) Funciones:

- Elaborar perfiles y descripciones de puesto.
- Gestionar las etapas de reclutamiento y selección mediante apoyo de empresas de reclutamiento.
- Reclutar, seleccionar, entrevistar y contratar personal adecuado a los perfiles de puesto.
- Organizar cursos de inducción para los Colaboradores de nuevo ingreso.
- Identificar y cubrir las necesidades de formación de los Colaboradores mediante cursos de capacitación, etc.
- Administrar la asistencia de los Colaboradores
- Fomentar los valores y cultura de la organización.
- Implementar las acciones necesarias para apoyar a las Direcciones y Gerencias.
- Actualizar los documentos relacionados con la organización y el bienestar de los Colaboradores.
- Controlar los periodos vacacionales y permisos (médicos y personales)
- Administrar los condicionantes del pago a los Colaboradores.
- Mediar en los conflictos laborales de los Colaboradores y la empresa.
- Administrar las bajas temporales, permanentes y finiquitos.
- Elaborar reportes de indicadores de capacitación, rotación y ocupación de puestos.
- Administrar tiempos libres y de bienestar de los Colaboradores
- Cumplir los requerimientos de los sistemas ISO y 5's implantados.

d) Interrelaciones claves del puesto:

La Gerencia de Recursos Humanos interactúa con todas las áreas y con distintos proveedores.

II. Descripción de una Actividad Específica

La auditoría sobre Recursos Humanos con Orientación al Capital Intangible, fue el primer trabajo de asignación realizado para Koppert México. Este trabajo se convirtió en la directriz de acciones futuras que permitió identificar oportunidades y fortalezas del capital intangible. De esta manera se elaboró una hoja de ruta que permitió que los resultados de la investigación fueran convertidos en actividades cuyos objetivos estaban alineados a los planes estratégicos de la empresa. En el sumario ejecutivo de la auditoría, la empresa reconoce, por medio del autor, su preocupación y el deseo que los resultados obtenidos puedan ser a beneficios mutuos.

Koppert preocupada por la mejora de los niveles de bienestar de sus trabajadores y la rentabilidad de su empresa, encargo el trabajo de investigación con la finalidad de hallar aquellos procesos colectivos que forman el pensar de sus trabajadores e identificar, las necesidades no resueltas por la organización, con el fin de orientar sus políticas empresariales al bienestar y eficiencia laboral. (Agüero Del Carpio, 2008)

La auditoría de Recursos Humanos con Orientación al Capital Intangible, propone orientar la investigación a valorar, identificar, conocer y reconocer los siguientes elementos en la organización. (Agüero Del Carpio, 2008)

- Valorar la percepción sobre el desempeño de los recursos de la empresa y su gestión funcional en la organización
- Valorar las percepciones sobre los métodos y procedimientos utilizados en el control y operaciones de la empresa
- Reconocer el sistema de la empresa desde la perspectiva de los RR HH
- Identificar valores de la cultura organizacional
- Identificar procesos, sistemas, formas y valores que limitan las capacidades de crecimiento organizacional
- Reconocer la percepción sobre el liderazgo en la empresa y exponer un modelo de comparación

- Conocer las percepciones y conocimientos que el colectivo hace determinante para la organización

El modelo de auditoría utilizado fue: Sistema relacional de dimensiones variable, basado en la casuística de auditoría sobre capital intangible. Mediante este modelo las auditoras de recursos humanos mapean el sistema administrativo de las empresas ubicando los distintos planos dimensionales con el objetivo de visualizar su trazabilidad en condición relacional.

La auditoría siguió los planes establecidos, cumpliendo en tiempo y forma. La fase de recolección de información se realizó con apoyo del área de recursos humanos y un equipo de expertos contratados. En esta fase se obtuvo información directa de la empresa, valoraciones y entrevistas con todos los Colaboradores. Se usaron distintas técnicas para obtener información estandarizada, encuestas, sociogramas, pruebas psicológicas, focus group y FODA. El tratamiento de la información se realizó, teniendo en cuenta la naturaleza cualitativa y cuantitativa, en ambos casos se usaron matrices para realizar cruce de información. Los resultados fueron procesados por software de ayuda estadística como Excel, Stata y SPSS; a nivel cualitativo se usaron software especializado en las ciencias sociales como UCINET, Atlas.Ti, Cmap Tools y Rotator.

Koppert México, en esos momentos, estaba rediseñando procesos vinculados a la producción, comercialización y servicios, por ello, los resultados de la auditoría fueron de suma importancia, ya que permitió alinear resultados con las estrategias de procesos.

La fortaleza más importante de Koppert México fue su capacidad de innovación, lo que permitió crear un plan estratégico basado en conocimiento, talento y necesidad del mercado de biotecnología. Entre sus procesos de calidad, Koppert México trabajó una cultura de la calidad, validando sus procesos con certificaciones con enfoque al cliente; comprometió su liderazgo empresarial y el de la organización de manera sistémica hacia el éxito del proyecto. Todo esto

me permitió realizar un trabajo de psicología aplicada a la organización en la que busque promover la gestión de las personas y el conocimiento.

A nivel operativo, esta auditoría fue diseñada para identificar fortalezas y oportunidades que permitieran construir la mejora en los procesos productivos, incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de productos y servicios, crear responsabilidades dinámicas de calidad con la empresa. Durante el trabajo, se identificó implicancias en procesos internos que, al ser afectados de manera positiva, estos produjeron cambios importantes en el nivel de fidelidad con las políticas de la empresa.

La estructura empresarial de Koppert México fue diseñada sobre el modelo expectacional y sobre los resultados obtenidos por la auditoría, lo que significó una gran responsabilidad. Ello, involucro estructuras tangibles e intangibles. A nivel intangible se elaboró principios de filosofía laboral donde se puntualizó que Koppert México como empresa tendría éxito, sólo cuando las personas tuviéramos éxito como seres humanos, cuando las personas podamos desarrollar valores de beneficio mutuo, cuando las personas alcancemos nuestra autorrealización, cuando las personas seamos cada vez más fraternos, humanos y participativos, cuando las condiciones de trabajo formen iniciativa, confianza, creatividad y seguridad en la participación de los trabajadores en la empresa. A nivel tangible fue un trabajo de ingeniería en procesos, donde los especialistas administradores e ingenieros realizaron trabajos importantes de eficiencia funcional en la empresa.

La auditoría investigo cuatro dimensiones: i) Dimensión de la Planeación. ii) Dimensión de la Organización. iii) Dimensión de la Dirección y iv) Dimensión del Control. En cada una de ellas se identificó categorías de análisis, conocimiento de las percepciones de cada categoría y análisis de estas categorías por parte de los Colaboradores. Además, se diseñó unidades de investigación y procesos de análisis para identificar las características de las relaciones valorativas entre los colaboradores, relaciones autorreferenciales, referencias compartidas,

relaciones valorativas amicales y relaciones valorativas entre compañeros de trabajo. (Agüero Del Carpio, 2008).

Producto de esta auditoría se obtuvo información altamente significativa que permitió tomar decisiones para la gestión de la empresa.

Producto de la auditoría, menciono los perfiles dinámicos aplicados a la organización, planes estratégicos de recursos intangibles y alineamiento de los planes estratégicos de la empresa con la realidad del recurso humano. Estos planes de recursos intangibles fueron ejecutados durante mi gestión, convirtiéndose en indicadores de calidad y modelo de excelencia.

Las conclusiones de la auditoría fueron sistematizadas en cinco dimensiones: Planeación, Organizacional, Dirección, Control y Sociograma. En cada una de ellas se expuso índices, oportunidades, fortalezas, sinergias relacionales y calidad comparativa. Además del nivel de conocimiento y procesos claves.

Al final de la auditoría, la Dirección General acordó realizar acciones concretas aplicando las recomendaciones vinculadas a los planes estratégicos de la empresa.

III. Aportes más Destacables a la Empresa

Los aportes realizados por mi gestión durante y luego de la auditoria fueron trazados sobre la base de estos resultados y su alineación a los planes estratégicos de la empresa.

Detallo las principales acciones y resultados que inicie en Koppert México desde Servicio Social, Asesor – Consultor de la Dirección General, Coordinador de Responsabilidad Social Empresarial y Gerente de Recursos Humanos.

3.1 Gestión

La herramienta clave de gestión fue la elaboración de la auditoría de capital intangible, el diseño e implementación del plan de trabajo basado en los resultados de la auditoria. A continuación, menciono las verticales de trabajo:

3.1.2 Planeación

- Informar sobre la gestión que realiza la empresa para su reingeniería.
- Informar sobre la misión y visión de la empresa.
- Informar sobre los objetivos estratégicos de la empresa y los objetivos específicos de los puestos de trabajo.
- Informar sobre las políticas laborales y de bienestar de los Colaboradores.
- Informar sobre las variaciones existentes entre los resultados obtenidos de la auditoría.
- Sensibilizar a los Colaboradores en relación a los resultados obtenidos de la auditoría.
- Involucramiento de las Colaboradores en los trabajos de participación en los planes generales de la empresa.

3.1.2 Organización

- Informar y capacitar a los Colaboradores sobre sus funciones laborales.

- Informar y sensibilizar sobre las metas establecidas para su área de trabajo.
- Retro alimentación de las evaluaciones de fortalezas y oportunidades por cada área de trabajo.
- Información y sensibilización sobre la estructura de la organización.
- Empoderar sobre los valores de la cultura organizacional en Koppert México.
- Capacitación y empoderamiento de competencias laborales de los Colaboradores.

3.1.3 Dirección

- Informar y empoderar a los Colaboradores sobre el tipo de liderazgo en la organización
- Informar, sensibilizar y motivar sobre los valores y cultura de la organización.
- Informar sobre el trabajo en equipos y los bonos existentes.
- Motivar a los Colaboradores en participar en programas de innovación de todas las áreas de la empresa.
- Implementación de nuevos procesos relacionados a temas de dirección y comunicación.

3.1.4 Control

- Informar sobre los indicadores de productividad establecidos en la empresa.
- Desmitificar prejuicios relacionados con la estabilidad laboral e incertidumbre relacionado al control laboral.

3.1.5 Relacionamiento y Gestión del talento

- Identificación, valoración y acciones a favor de las relaciones laborales.
- Identificación, valoración y acciones a favor de la auto referencialidad.
- Identificación, valoración y acciones a favor de las relaciones amicales.
- Desarrollo de programas motivacionales para permanencia y atracción de talento.

- El Plan de trabajo como herramienta de gestión trascendió en el tiempo, sus acciones y resultados se pudo observar en el transcurso de mi gestión.

La Dirección General observando el trabajo que estaba realizando y en la necesidad de empoderar lo avanzado, me propone crear la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de fortalecer y asegurar la continuidad del trabajo.

Mi estrategia en la coordinación se basó en los resultados obtenidos durante el tiempo del Servicio Social y la de Asesor – Consultor. Producto de ello, diseñé nuevos proyectos y realicé un plan de seguimiento de trabajos en curso. Mi trabajo administrativo consistió en diseñar e implementar la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial (definir el perfil del puesto, procesos críticos y secundarios, funciones e interrelaciones), lo segundo fue priorizar trabajos y proyectos que se encontrasen alineados a las directrices del plan estratégico de la empresa.

Mi proyecto principal en la coordinación fue la re certificación de Empresa Socialmente Responsable, otorgada por el CEMEFI, en este caso, implemente acciones vinculadas a las necesidades de validación requeridas por la certificadora, ya que esta, por cada año de certificación, exigía mayor cumplimiento y validaciones.

Desde la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial trabajé dimensiones de economía interna y externa, social interna, sociocultural y política externa, ecología interna y externa. Trabajé asertivamente las líneas estratégicas de la coordinación consistente en ética y gobernabilidad empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación, compromiso con la comunidad y su desarrollo, cuidado y preservación del medio ambiente.

Implementé una gestión basado en el conocimiento como herramienta que permita la creación de una organización inteligente. Del trabajo realizado, logré la creación una propuesta de cultura organizacional basado en el bienestar compartido.

Consolidado la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la recertificación de Empresa Socialmente Responsable por el CEMEFI y obtener indicadores de eficiencia, la Dirección General me ofrece la Gerencia de Recursos Humanos, la cual acepto, agradeciendo la confianza y el reconocimiento al trabajo realizado. Es en esta etapa donde los resultados se muestran en indicadores y reconocimientos de parte de la organización e instituciones externas a la empresa.

Como etiquetas de éxito puedo mencionar que la empresa cuenta hasta hoy con once años ininterrumpidos como Empresa Socialmente Responsable, distintivo otorgada por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI, lo que significa un gran esfuerzo de años, pero, sobre todo, el reconocimiento de un modelo de éxito social empresarial. Otra etiqueta importante en mi gestión fue lograr la certificación internacional como empresa Great Place to Work. certificación que representa el mejor lugar donde trabajar. Producto de la suma de trabajadores y líderes en la construcción de confianza; orgullo e inteligencia expresado en una cultura del bienestar. Estas son etiquetas que definen éxitos, pero, sobre todo, representa trabajo, compromiso y voluntades compartidas de personas, procesos efectivos, competencias trabajadas, capacidades en uso, obligaciones con responsabilidad, ciudadanía involucrada; lo que significa, gestionar personas en busca de la trascendencia. Personas con nombres y apellidos con los que conviví laboralmente, clientes con los que platiqué y negocié, y accionistas con los que compartimos exigencias.

Lo importante de todo, es que la organización se afianzo en una cultura de la calidad basada en el compromiso de hacer las cosas bien y en beneficio de la sociedad. Por ello, es relevante entender que el trabajo compartido permitió modelar principios relevantes en favor de humanizar la empresa basado en un compromiso ético.

Mi experiencia en Koppert México fue una bendición laboral y profesional. Tuve la oportunidad de trabajar en una empresa global que me permitió conocer, experimentar y equivocarme, pero, sobre todo, me ayudo hacer un mejor ser humano.

IV. Conclusiones

- Mi formación profesional como psicólogo, fue el valor diferencial en mi trabajo en Koppert México, pues me permitió tener una interpretación de la organización, significativamente distinta al de los otros profesionales.
- Mi actitud al trabajo y la búsqueda de resultados fueron comportamientos claves que determinaron el éxito de mis proyectos.
- Aprendí a satisfacer las demandas en tiempo y suficiencia, mi aprendizaje y adaptación al cambio fue importante para mantenerme vigente en la organización.
- Aprendí a formar equipos de trabajo asertivos y con actitud ganadora.
- Construí una cultura de la calidad, basada en el respeto irrestricto del otro, en el uso de procesos disruptivos y la gestión del conocimiento, pero, sobre todo, por mi interés en crear oportunidades productivas que nos beneficiaran a todos.

V. Recomendaciones

- Los profesionales de la psicología que busquen tener un liderazgo en las organizaciones, deben tener una visión del horizonte global de las empresas. Aprender a formarse permanentemente y en ver el mundo como la constante de cambios y retos.
- Comprometerse, apasionarse y vivir la experiencia del trabajo en equipo. Las nuevas organizaciones se basan en la gestión del conocimiento, por ello, es necesario tener una actitud de éxito.
- Entender que el mundo es ancho y posible, que lo ajeno se convierte, sólo cuando nos limitamos. Es importante entender que las organizaciones exigen resultados y que lo más importante para mantenerse vigente es la capacidad de adaptación en razón del conocimiento y el uso de las nuevas tecnologías.
- La gestión de los recursos humanos en las organizaciones debe entenderse como la gestión del conocimiento y las actividades relacionadas al logro de las metas, por ello, el profesional de psicología esta obligado a entender la gestión de riesgos.
- Entender que la cultura en las organizaciones, es la plataforma donde se debe trabajar todos los procesos relacionados a la gestión del conocimiento, ya que ella, es producto de valores intrínsecos.

VI. Anexos

Vista frontal de la planta de producción de Koppert México. Querétaro. México



Fuente:

https://www.google.com/search?q=koppert+mexico&newwindow=1&rlz=1C1CHBF_esPE865PE865&sxsr=A_LeKk01LPLO3n_O7JAod9Aw89SQcHgqqa:1588028632294&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUK_EwjljZXU24npAhVFc98KHZL2BJ0Q_AUoAXoECBAQAw&biw=1366&bih=576#imgrc=aUTef8pgvt7YhM

Vista frontal de la planta de producción de Koppert México. Querétaro. México



Fuente: Propia

Jan Koppert fundador de Koppert Biological Systems



Fuente: <https://www.koppert.com/news/from-pioneer-to-market-leader-koppert-celebrates-its-fiftieth-anniversary/>

Referencias

- Agüero Del Carpio, R. A. (2008). *Consultoría sobre Recursos Humanos con orientación al Capital Intangible*. Querétaro.
- Cajiga Calderón, J. F. (16 de enero de 2020). *CEMEFI. Centro Mexicano para la Filantropía*. Obtenido de Concepto de Responsabilidad Social Empresarial: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Centro Avanzado de Comunicación CADEC. (15 de enero de 2020). *Eulalio Ferrer*. Obtenido de <http://www.cadec.mx/>
- Centro de Investigaciones y Docencia Económicas. (15 de enero de 2020). *Centro de Investigación y Docencia Económicas*. Obtenido de <https://www.cide.edu/>
- Centro mexicano para la filantropía CEMEFI. (16 de enero de 2020). *CEMEFI. Centro mexicano para la filantropía*. Obtenido de 18/02/19_Lista de empresas que en 2019 obtuvieron el Distintivo ESR-Son 913 empresas grandes: <https://www.cemefi.org/cemefi/sala-de-prensa/19-boletines-para-medios-de-comunicacion/5488-18022019lista-de-empresas-que-en-2019-obtuvieron-el-distintivo-esr-son-913-empresas-grandes>
- Ingeniería de la Informática. INFORDATA. (15 de enero de 2020). *INFORDATA. Ingeniería de la Informática*. Obtenido de <https://www.infordata.com.pe/>
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (15 de enero de 2020). *Tecnológico de Monterrey*. Obtenido de <https://tec.mx/es>
- Koppert México. (2011). Descripción de Puesto. Asesor. Querétaro, México.
- Koppert México. (2011). Descripción de puesto. Coordinador de Responsabilidad Social Empresarial. Querétaro, México.
- Koppert México. (2011). Descripción de Puesto. Gerente de Recursos Humanos. Querétaro, México.

