

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN LA AGENCIA
COBÁN PEPSI, UBICADA EN SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA
VERAPAZ

ROSELIA ANA NICTÉ CÚ POP

COBÁN, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN LA AGENCIA
COBÁN PEPSI, UBICADA EN SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA
VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

ROSELIA ANA NICTÉ CÚ POP
CARNÉ 201144072

COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO
UNIVERSITARIO A NIVEL INTERMEDIO DE ORIENTADORA
VOCACIONAL Y LABORAL

COBÁN, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTE:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián PEM. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA:	Lcda.Psic. Nancy Liseth Pereira Dubón
SECRETARIO:	Lcda.Psic. Elspeth Liliana Campos Wellman
VOCAL:	Lcda.Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Ped. Cindey Zucey González Quiix

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

ASESORA

Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 15 de abril de 2016
Ref. 15/CP-200-2016

Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Agencia Cobán Pepsi, Ubicada en Santa Cruz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Roselia Ana Nicté Cú Pop, Carné No.201144072.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Nadya María Morales Mérida de Ligo
Asesora



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 23 de septiembre de 2016
Ref. 15/CP-588-2016

Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Agencia Cobán Pepsi, Ubicada en Santa Cruz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Roselia Ana Nicté Cú Pop, Carné No.201144072.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Revisora



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7958-8600 ext.212
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 05 de noviembre de 2016
Ref. 15/CP-708-2016

Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión de redacción y estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Agencia Cobán Pepsi, Ubicada en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Roselia Ana Nicté Cú Pop, Carné No.201144072.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Cindy Zucey González Quiix
Revisora de Redacción y Estilo

c.c. archivo.



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 05 de noviembre de 2016
Ref. No.15/CP-709-2016

Licenciado:
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Agencia Cobán Pepsi, Ubicada en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Roselia Ana Nicté Cú Pop, Carné No.201144072**. Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Vocal

Lcda. Elspeth Liliana Campos Wellmann
Secretaria

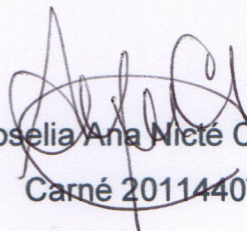
Lcda. Nancy Liseth Pereira Dubón
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología

c.c.archivo.



HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en la Agencia Cobán Pepsi, ubicada en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título a nivel intermedio de Orientadora Vocacional y Laboral.



Roselia Ana Nicté Cú Pop
Carné 201144072

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es: Del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA

A:

Dios

Que ha cuidado e iluminado mi camino y me permite tener vida para alcanzar mis metas.

Mi madre

Por los grandes esfuerzos, sacrificios y enseñanzas que ha realizado para sacarme adelante.

Mis hermanos

Por su apoyo, comprensión y grandes ejemplos.

Mis amigas y amigos

Gracias por su apoyo y acompañarme en los buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTOS

A:

La Universidad San Carlos de Guatemala

Máxima casa de estudios porque a través de sus formadores permitió alcanzar este anhelado sueño y que hoy sea una profesional.

Carrera de Psicología en Orientación Vocacional y Laboral

Por ser el ente formador de mi profesión e inculcar en mi vida principios humanitarios éticos y morales.

Docentes de la carrera de Psicología

Por sus enseñanzas, orientación, consejos profesionales y el apoyo brindado a mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Página
LISTADO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	6
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	7
	1.5.1 Naturales	7
	a. Hidrografía	7
	b. Bosques	7
	c. Flora	7
	d. Fauna	8
	1.5.2 Físicos	9
	a. Energía eléctrica	9
	b. Agua potable	9
	c. Alcantarillado	10
	d. Salud	10
	e. Educación	10
	f. Patrimonios culturales	11
	g. Medios de comunicación	11
	1.5.3 Humanos	11
1.6	Situación socioeconómica	12
	1.6.1 Atractivos turísticos	12
	1.6.2 Producción agrícola	13
	1.6.3 Artesanal	13
	1.6.4 Principales festividades	14
1.7	Organización social	14
	1.7.1 Instituciones	15

1.7.2	Grupos organizados	15
1.7.3	Organizaciones socio-culturales	15
1.8	Descripción de la unidad de práctica	15
1.8.1	Datos generales	16
1.8.2	Visión	16
1.8.3	Misión	17
1.8.4	Recursos	17
	a. Físicos	17
	b. Humanos	17
1.8.5	Servicios que presta la institución	18
1.8.6	Organigrama	18
1.9	Problemas y fortalezas encontrados	19
1.9.1	Problemas	19
1.9.2	Fortalezas	19

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	21
2.1.1	Seguimiento de pilar Gente & Gestión	21
	a. Objetivo	21
	b. Metodología	22
	c. Materiales utilizados	23
2.1.2	Revisión de filosofía	23
	a. Objetivo	23
	b. Metodología	24
	c. Materiales utilizados	24
2.1.3	Aplicación de encuesta de satisfacción	24
	a. Objetivo	24
	b. Metodología	24
	c. Materiales utilizados	25
2.1.4	Compilación de perfiles de puesto	25
	a. Objetivo	25
	b. Metodología	25
	c. Materiales utilizados	26
2.1.5	Compilación de descripciones de puesto	26
	a. Objetivo	26
	b. Metodología	26
	c. Materiales utilizados	26
2.1.6	Actualización de banco de expedientes	26
	a. Objetivo	26
	b. Metodología	27
	c. Materiales utilizados	27
2.1.7	Actualización de archivo de expedientes de baja	27
	a. Objetivo	27

	b. Metodología	28
	c. Materiales utilizados	28
2.1.8	Aplicación de pruebas psicométricas	28
	a. Objetivo	28
	b. Metodología	28
	c. Materiales utilizados	29
2.1.9	Análisis de entrevistas de salida	29
	a. Objetivo	29
	b. Metodología	29
	c. Materiales utilizados	30
2.2	Programa de docencia	30
2.2.1	Charla “Cómo manejar el estrés”	30
	a. Objetivo	30
	b. Metodología	30
	c. Materiales utilizados	31
2.2.2	Charla “El almacenamiento correcto evita accidentes”	31
	a. Objetivo	31
	b. Metodología	31
	c. Materiales utilizados	32
2.2.3	Charla “Que hacer cuando ocurre un accidente”	32
	a. Objetivo	32
	b. Metodología	32
	c. Materiales utilizados	33

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	35
	3.1.1 Seguimiento del pilar Gente	35
	3.1.2 Revisión de filosofía	35
	3.1.3 Aplicación de Encuesta de Satisfacción	36
	3.1.4 Aplicación de pruebas psicométricas	40
	3.1.5 Elaboración de descripciones y perfiles de puesto	40
	3.1.6 Análisis de entrevistas de salida	40
	a. Indicadores encontrados	42
	1) Bajo desempeño	42
	2) Retroalimentación	42
	3) Horarios prolongados	42
	4) Plan de vacaciones	42
3.2	Programa de docencia	43
	3.2.1 Programa de charlas	43

CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

1 Salidas forzadas y voluntarias	41
----------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1 Cumplimiento de expectativas laboral	37
2 Trabajo en equipo	38
3 Relación entre jefes inmediatos	39
4 Árbol de problemas	41
5 Diagrama de Pareto	42
6 Participantes por área de trabajo	45
7 Edades de los colaboradores	46

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1 Actualización y clasificación de banco de datos	57
2 Revisión de expedientes de nuevo ingreso	57
3 Charla sobre manejo de estrés	61
4 Charla seguridad industrial	61

ÍNDICE DE ESQUEMAS

1 Organigrama de la Agencia Cobán Pepsi	18
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

A:	Admisiones
A.V:	Alta Verapaz
AMBEV:	Compañía de bebidas de las Américas
CABCORP:	Corporación América Central Embotellado
CBC:	Compañía de bebidas occidental y del caribe
COCODE:	Consejo Comunitario de Desarrollo
COMUDE:	Consejos Municipales de Desarrollo
D:	Desvinculaciones
FODIGUA:	Fondo para el Desarrollo Indígena de Guatemala
G&G:	Gente & Gestión
Km:	Kilometro
INE:	Instituto Nacional de Estadística
INTRANET:	Red interna de una empresa
MAGA:	Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación
MINEDUC:	Ministerio de Educación
ONG:	Organizaciones No Gubernamentales
PE:	Promedio Efectivo
PGG:	Programa de Gente & Gestión
SEGEPLAN:	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SIAS:	Sistema Integral de Atención en Salud
TAD:	Test de Aptitudes Diferenciales
MOSS:	Cuestionario de Adaptabilidad Social
OTIS:	Test Autoaplicado de Habilidad Mental
OVL:	Orientación Vocacional y Laboral

RESUMEN

En la primera fase de la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III (OVL), de la carrera de Psicología se efectuó un diagnóstico que permitió identificar las fortalezas y debilidades en el área de recursos humanos de la Agencia Cobán Pepsi. Se realizaron actividades de recopilación e integración de la información relacionada con la situación administrativa, de acuerdo con las necesidades de la empresa, para el abordaje de las actividades planificadas.

El proceso del programa de servicio, se enfocó en el Programa de Gente & Gestión (PGG), esta es una evaluación de desempeño dirigida a la Unidad de Recursos Humanos dividida en cuatro pilares, el pilar gente fue designado para el seguimiento durante el proceso de la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, por lo que se realizaron actividades en el proceso de reclutamiento y selección, que consistió en aplicar y validar las calificaciones de las pruebas psicométricas respectivas a candidatos contratados; además se verificó que los expedientes de nuevo ingreso contaran con las entrevistas de ingreso y con los requisitos establecidos en la lista de chequeo (*check list*) .

Durante la gestión de la rotación de personal (*turnover*), se confirmó que todos los colaboradores desvinculados tuvieran la entrevista de salida excepto las personas que abandonaron sus labores; además se verificó que los expedientes de baja archivados contaran con los requerimientos establecidos por la oficina de Inspección de Trabajo, esto se realizó con el propósito de depurar documentación obsoleta de años anteriores. También se llevó a cabo la compilación de los perfiles y descripciones de puestos, para que los colaboradores contaran con un documento impreso con la información detallada

sobre sus funciones. El banco de datos se clasificó y actualizó según los perfiles de puestos establecidos por la Agencia Cobán Pepsi, para agilizar el proceso de reclutamiento. También se determinó la satisfacción laboral dentro de las áreas de trabajo por medio de la aplicación de una encuesta a los colaboradores de las diferentes áreas (administrativa, de entrega, bodega y ventas).

Durante el proceso del programa de docencia se desarrollaron charlas informativas sobre el manejo de estrés laboral, para dar a conocer a los colaboradores conceptos básicos y detectar posibles síntomas de estrés, fases del estrés, técnicas de relajación y estiramiento. Se impartieron charlas de seguridad industrial dirigidas al personal de carga y bodega sobre los temas: Que hacer cuando ocurre un accidente, lo que logro permitir identificar riesgos potenciales dentro de las áreas de trabajo, tipos de lesiones y recomendaciones para la utilización correcta del equipo; la segunda charla fue sobre como el almacenamiento adecuado evita accidentes, dando a conocer la correcta optimización de la distribución de productos, la seguridad en bodegas y la importancia del uso del equipo de seguridad industrial dentro de ellas.

Como resultado del seguimiento correcto del programa de evaluación de desempeño (PGG), se logró la ejecución de las diversas actividades según los procedimientos y formatos requeridos en el desarrollo del pilar Gente. Es importante que los colaboradores estén informados y capacitados sobre los temas que correspondan a su área de trabajo además de seguridad industrial para respaldarse, ya que el talento humano es lo más importante dentro de cualquier institución.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala, en el proceso formativo de nivel intermedio en Orientación Vocacional y Laboral de la carrera de Psicología, entrega a la sociedad profesionales con calidad académica por lo que requiere realizar una práctica en la que se aplican los conocimientos adquiridos; esta práctica se desarrolló en la empresa de Agencia Cobán Pepsi, en la Unidad de Recursos Humanos.

Este trabajo de graduación proporciona información relacionada sobre la situación institucional de la Agencia Cobán Pepsi y la Unidad de Recursos Humanos, principalmente se observó la gestión administrativa del Departamento de Gente & Gestión. Fue elaborado en base al diagnóstico institucional realizado en la Agencia Pepsi Cobán, que se encuentra ubicada en el km. 196.5 Santa Cruz Verapaz carretera a Cobán, departamento de Alta Verapaz, siendo ésta una empresa caracterizada por la distribución y comercialización de bebidas.

Se presenta el desarrollo del trabajo, así como el aporte entregado para el fortalecimiento de la empresa, quedando estructurado de la manera siguiente: Capítulo 1: Contiene la caracterización de la unidad de práctica en la que se realizó un diagnóstico institucional recolectando la siguiente información: localización geográfica, condiciones climáticas y edáficas, vías de acceso, recursos naturales y físicos, situación socioeconómica, organización social y la descripción de la unidad de práctica. También la identificación de las fortalezas y problemas para priorizar las acciones a realizar en la Agencia Cobán Pepsi.

Capítulo 2: corresponde a la descripción de actividades realizadas en los programas de servicio y docencia dentro de la unidad de práctica, entre los procesos está el seguimiento de reclutamiento, selección, aplicación de pruebas psicométricas administradas a solicitantes y colaboradores. También se muestra el desarrollo de charlas informativas, para resolver la problemática identificada determinando las acciones y metodología de intervención para cada caso.

Capítulo 3: Se encuentra el análisis y discusión de resultados obtenidos en las actividades realizadas en el programa de servicio y docencia siendo estos el seguimiento del pilar de gente del programa PGG, revisión de la filosofía, aplicación de encuesta de satisfacción, aplicación de pruebas psicométricas, compilación de perfiles y descripciones de puesto, análisis de entrevistas de salida; las charlas impartidas fueron dirigidas al personal de entrega y bodega sobre los temas del manejo de estrés y seguridad industrial.

Además se desarrolló el correcto seguimiento del pilar gente que incluía específicamente los procesos de reclutamiento, selección, aplicación de pruebas psicométricas, análisis de entrevistas de salida de la empresa. Las acciones a realizar fueron determinadas mediante el diagnóstico institucional y el apoyo de formatos establecidos por la empresa y para la correcta aplicación de cada uno. También se logró obtener un análisis de la rotación de personal siendo los afectados con mayor índice los puestos de auxiliar de pedidos programados y vendedor de pedidos programados.

Entre las recomendaciones es importante mencionar la apertura de espacios de socialización, recreación y ejecución de programas de capacitación sobre temas de comunicación para la mejora de las relaciones interpersonales entre áreas de trabajo, además de la aplicación del plan de vacaciones para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y así evitar el desgaste laboral. Finalmente, aparece la bibliografía y los anexos de las actividades. Se espera que este trabajo sirva como fuente de consulta para futuros profesionales.

OBJETIVOS

General

Fortalecer los procesos técnico-administrativos establecidos por la empresa, por medio de acciones que contribuyan a la efectividad del departamento de Recursos Humanos de la Agencia Cobán Pepsi de Cobán, Alta Verapaz.

Específicos

Promover el seguimiento del programa de evaluación (PGG), por medio de los formatos establecidos por la empresa y así mejorar los procesos del departamento de Recursos Humanos.

Desarrollar acciones de orientación laboral, a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción laboral, para determinar los factores que influyen en el bienestar y calidad de vida de los colaboradores.

Brindar orientación psicopedagógica a los colaboradores del área operativa mediante charlas informativas, sobre el manejo del estrés laboral y seguridad industrial para mejorar el desempeño en las áreas de trabajo.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

“Se encuentra localizado al sur del departamento de Alta Verapaz, se caracteriza por ser el municipio pequeño del departamento, con una extensión territorial de 48 km², a 1,406 m.s.n.m. localizada a 15°22' Latitud Norte y 90°25' Longitud Oeste, dista a 15 kilómetros de la cabecera departamental y a 203 de la capital, sobre la carretera Nacional CA- 14 asfaltada de dos vías”.¹

1.2 Condiciones climáticas

Predomina el ambiente templado y frío; este último sobresale en la mayor parte del municipio. En los meses de noviembre a enero se manifiesta la época más fría, en donde predominan las lloviznas durante casi todo el día chipichipi (lluvia permanente, en forma de rocío).

“El clima templado se manifiesta en Carchelá y el Zapote, dos de las regiones más alejadas al Sur de la cabecera municipal. La época lluviosa, se inicia en el mes de mayo y culmina en octubre con una precipitación pluvial de 2284 mm y siendo los meses con menos precipitación los meses de marzo y abril”.²

¹ Municipalidad Santa Cruz Verapaz. *Plan de Desarrollo Municipal*, 9.

² *Ibíd*, 9.

1.3 Condiciones edáficas

“El suelo en su forma superficial es de color café oscuro, la reacción es ligera, con nutrientes minerales, PH de 6.0, Según el informe del MAGA³ se reconoce que es aceptable para la plantación de maderas de alta calidad, precipitación pluvial variable.

Estos se clasifican en tierras calizas bajas del norte y sus divisiones son suelos profundos drenados, que ocupan relieves inclinados donde tienen menos de 50 centímetros de profundidad y no son recomendables para cultivos intensivos. Al referirse a profundos, mal drenados y aluviales estos ocupan terrenos planos y con potencial productivo. Y las tierras calizas altas del norte son pedregosos, arenosos que dominan en zonas altas, rocosas con pendientes con poca productividad en los cultivos.

1.4 Vías de acceso

Se conecta por medio de la ruta CA-14 que lo une con la ciudad capital y la cabecera departamental también por medio de la carretera que une con la cabecera municipal de San Cristóbal Verapaz y otros departamentos del occidente del país.

Al dirigirse a la cabecera municipal aleñada con las comunidades rurales, se utiliza como base la carretera asfaltada CA- 14 lo que cubre un 40 por ciento de las mismas por lo que es transitable durante todo el año; el 35 por ciento cuenta con carreteras de terracería en buen estado pero que pueden causar algún inconveniente durante el invierno y el 25 por ciento utiliza caminos peatonales o veredas.

³ Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación. (MAGA), 2010.

1.5 Recursos

Son aquellos elementos que aportan un beneficio a la sociedad; en lo que respecta a economía, se llama recursos a aquellos factores que combinados son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios. Estos desde una perspectiva económica clásica son: naturales, físicos y humanos.

1.5.1 Naturales

a. Hidrografía

Los recursos hídricos uno de ellos considerado como uno de los grandes ríos del departamento, es el Río Cahabón, lo atraviesa de sur a norte siendo el de mayor importancia por su caudal y longitud.

“Así mismo posee ríos, riachuelos y quebradas, existiendo 24 en general siendo estos los Kak Abaj, Chichen, Najquitob, Oro Verde, Saquija y Saq’biin siendo 17 nacimientos de agua en total”.⁴

b. Bosques

El municipio de Santa Cruz Verapaz, se caracteriza por presentar tres tipos de bosque: donde predomina la especie (*Pinus maximinoii*); bosque latifoliado (*Ulmus glabra*) y bosque mixto, donde se encuentran, pinos (*pinus*) y liquidámbar (*Liquidambar styraciflua*). De los tres bosques mencionados, predomina el bosque mixto, donde además se encuentran bosques maderables y frutícolas.

⁴ Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia. (SEGEPLAN) 2010.

c. Flora

La mayor parte de la región boscosa ha desaparecido por la ampliación de la frontera agrícola, por la explotación maderera, o bien por el crecimiento demográfico y poblacional del área. Las comunidades de Santa Elena y Chijou se encuentran en lo que fuera antiguamente una región rica en vegetación boscosa, hoy muy poco queda de ello.

“Presenta tres tipos de bosque: bosque de coníferas, donde predomina la especie *pinus maximinoii*; bosque latifoliado; bosque mixto, donde se encuentran *quercus*, *pinus* y *liquidámbar*. De los tres bosques mencionados, predomina el bosque mixto, donde además se encuentran bosques maderables y frutícolas”.⁵

d. Fauna

Es una región favorecida por diversidad de animales domésticos y aves silvestres; sin embargo, su variedad y cantidad se ha visto afectada por la caza furtiva, además de la deforestación o destrucción de su hábitat y otras causas.

En los lugares donde predomina la flora boscosa, aún se observan distintas especies de animales silvestres, pero con un alto riesgo de extinción ante su persecución.

⁵ Municipalidad Santa Cruz Verapaz. *Plan de Desarrollo Municipal*, 35.

1.5.2 Físicos

a. Energía eléctrica

“Cuenta con red de distribución de energía eléctrica, suministrada por la Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima –ENERGUATE- con una cobertura del 73 por ciento de la población, según datos de la Dirección Municipal de Planificación; así mismo el 25 por ciento carece del servicio y el 2 por ciento utiliza sistema de Energía Solar”.⁶

La población que carece de energía eléctrica, utilizan diversas maneras de proveerse de alumbrado domiciliar entre los que se pueden mencionar las candelas, gas corriente u otro tipo de alumbrado.

b. Agua potable

“En la Oficina de Planificación Municipal de Santa Cruz Verapaz se cuenta con la información indicando que el 60 por ciento de los hogares tiene agua entubada, 5 por ciento se provee de agua con aljibes, 5 por ciento de pozos, 5 por ciento con llena cantaros y el 25 por ciento se abastece de formas que no son permanentes”.⁷

El municipio es rico en nacimientos de agua, sin embargo la mayoría se encuentran contaminados y no es apta para el consumo humano.

⁶ Secretaria de planificación y programación de la Presidencia. (SEGEPLAN) 2009.

⁷ Municipalidad Santa Cruz Verapaz. *Plan de Desarrollo Municipal*, 27.

c. Alcantarillado

No funciona correctamente por lo que los drenajes desembocan directamente en las aguas del Rio Cahabón, provocando altos niveles de contaminación que afectan directamente a la población no solo del municipio, también a las poblaciones que se ubican en la cuenca baja del río.

d. Salud

El municipio cuenta con un Centro de Salud, que funciona como un Centro de Atención Permanente -CAP- y solo se proporciona atención primaria en salud por lo que deben trasladar a todos aquellos pacientes que requieran hospitalización hacia el Hospital Regional de la cabecera departamental, ya que se carece de área de encamamiento.

Así mismo existen dos Puestos de Salud en las Aldeas Chijou y Najquitob y 12 Centros de Convergencia que funcionan en las comunidades.

e. Educación

“De acuerdo al informe proporcionado por el Coordinador Técnico Administrativo, MINEDUC la cobertura educativa en los niveles de preprimaria y primaria, alcanzan un 85% lo que da como resultado la poca movilización de los estudiantes, hacia otros centros educativos cercanos que prestan el servicio”.⁸

En el municipio funcionan 10 Establecimientos de Pre-primaria Bilingüe, 1 establecimiento se encuentra en el área

⁸ Ministerio de educación (MINEDUC). Indicadores de cobertura en educación, 2010.

urbana; 8 establecimientos de Pre-primaria en el área rural, de los cuales 1 establecimiento es privado y se ubica en el área urbana; para el nivel primario existen 29 Escuelas Oficiales Rurales Mixtas, 1 Escuela Oficial Urbana Mixta y 2 establecimientos privados.

f. Patrimonios culturales

La religiosidad de los habitantes del Municipio data de tiempos inmemoriales, sus ritos o costumbres se realizaban en grutas, cuevas o cerros a falta de templos construidos, por esta razón hoy en día se siguen utilizando centros naturales para la realización de las ceremonias. Entre los lugares sagrados del municipio los más importantes son: Acamal, La Laguneta Sector I, Chixajau, Rio Frio, Chijou y cuevas de chitul.

g. Medios de comunicación

Se tiene acceso a los recursos tecnológicos de vanguardia, dígase internet, televisión por cable, telefonía celular entre otros; tiene poco acceso al radio, ya que las emisoras se sintonizan con dificultad y en escaso número en el lugar; de igual manera casi no se tiene acceso a los medios de comunicación.

1.5.3 Humanos

“El Instituto Nacional de Estadística -INE- determina una proyección del municipio de Santa Cruz Verapaz al año 2009, asciende a una población total de 31,420 habitantes, de los cuales un 49 por ciento son hombres y 51 por ciento son mujeres, considerando la extensión territorial del municipio se determina una densidad poblacional de 654

habitantes por kilómetro cuadrado, en comparación al nivel departamental es el municipio más pequeño en extensión geográfica, la conectividad con poblados, su cercanía a la cabecera departamental, la hacen atractiva para vivir, lo cual explica su alta densidad poblacional”.⁹

1.6 Situación socioeconómica

La población ante la búsqueda de satisfacer sus necesidades, han buscado la forma de salir adelante, uno de los problemas es la falta de empresas o instituciones que ocupen la fuerza laboral, por lo que la mayor ocupación es la agricultura que como actividad primaria no cubre más allá que la sobrevivencia de la gente, agravada por la improductividad de la tierra ante el uso intensivo de la misma y las constantes lluvias que crean acidez en los suelos, además, el crecimiento de las familias provoca que la tenencia de la tierra se haga pequeña por la redistribución pues dichos terrenos ya no son suficientes para la actividad productiva.

1.6.1 Atractivos turísticos

En el taller del mapeo participativo se determinó que en el municipio funcionan 13 lugares turísticos, que representan bastante potencial para el desarrollo de esta actividad. De estos lugares turísticos se encuentran funcionando el 89 por ciento, de los cuales trabajan anualmente y el resto únicamente por temporadas, ya sea el invierno o el verano respectivamente. Según la población, la mayoría de lugares turísticos cuenta con infraestructura adecuada lo que resulta atractivo para los turistas nacionales como también para los extranjeros. Entre los principales están:

Centros turísticos se mencionan Café Aurora, Balneario el Manantial, Park Hotel y la Parroquia, todos ubicados en el área urbana del municipio; así también el Ecocentro Holanda, Las

⁹ Instituto Nacional de Estadística (INE), Censo Nacional de Población, 2009.

Cuevas de Chitul, Centro Guadalupe, Ecocentro del Valle, El Calvario, Cuevas de Chixajau, Ecocentro La Montaña, Najquitob (sitio arqueológico) y Cuevas de Río Frío.

1.6.2 Producción agrícola

Existe un alto porcentaje de producción de subsistencia, siendo los principales cultivos el maíz (*Zea mays*) y frijol (*Phaseolus vulgaris*). Es de importante notar que los habitantes del municipio prefieren realizar otro tipo de actividad económica que los provea de ingresos económicos para su subsistencia que dedicarse a la agricultura intensiva, sin embargo, se puede notar que en algunos casos han seguido el ejemplo de agricultores provenientes de otras regiones del país, diversificando sus cultivos y también generando fuentes de empleo.

La producción de madera del municipio se desarrolla en las comunidades, Caserío Río Frío, Aldea Pambach, Aldea Acamal Sector I, Caserío San Rafael Sector I y en la Aldea Chijou representando el 14 por ciento de los lugares poblados. En estas explotaciones forestales los aprovechamientos son en su totalidad para madera, pero también son utilizados los subproductos principalmente para leña que se vende en los lugares cercanos y que se utiliza principalmente para cocinar.

1.6.3 Artesanal

Existe una variada actividad de producción artesanal, donde los nativos ocupan sus horas libres, se elaboran tejidos típicos de algodón (*Gossypium*), como güipiles, cortes, mantillas, etc. se cultiva y trabaja el maguey (*Agave*) en la elaboración de lazos, redes, hamacas, morrales, alfombras, aunque actualmente está siendo sustituido por el hilo de nylon; productos de palma silvestre

(*Arecaceae*) como petates, escobas, sopladores; la parafina en la elaboración de candelas y velas; además se trabaja a tiempo completo la madera en la elaboración de todo tipo de muebles, juguetes, ventanas, puertas, balcones, mostradores y estantes.

1.6.4 Principales festividades

Los principales lugares poblados celebran fiestas anuales, que tienen como referente a diferentes Santos de la Iglesia Católica. Estas fiestas se caracterizan por la práctica de algunas tradiciones tales como: juegos pirotécnicos, ventas de comidas tradicionales, juegos para los niños, celebraciones cristianas y bailes de carácter popular. La fiesta titular se lleva a cabo en el mes de mayo en honor a la Santa Cruz, en memoria de la fundación del municipio un 3 de mayo de 1543.

Existen también otro tipo de festejos que en menor escala se desarrollan en el municipio y que son celebrados a nivel nacional, como el Día de los Santos y los Difuntos en el mes de noviembre también el Día de la Virgen de Concepción y Guadalupe, la navidad entre otros, sin embargo cada comunidad en su conjunto o cada familia lleva a cabo otro tipo de festejos, generalmente relacionados con la religiosidad o la cosmovisión maya y que no tienen fechas específicas en el calendario.

1.7 Organización social

Es asumida por la población del municipio, organizados por barrios y COCODES para llevar a cabo proyectos o actividades específicas para resolver problemáticas que afectan a la población. Se observan problemas de apatía además que las autoridades no permiten la participación ya que se puede notar, por ejemplo; a través de nombramientos por parte de las autoridades municipales a empleados y

empleadas de la misma, como es el caso de la organización de las actividades de feria, de deportes, etc.

1.7.1 Instituciones

Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) es escasa, sólo existen instituciones estatales como el Sistema Integral de Atención en Salud (SIAS), Fondo para el Desarrollo Indígena de Guatemala (FODIGUA), y el Comedor tradicional Infantil de la Iglesia Católica. Ello, hace pensar que las autoridades han limitado algún tipo de relación externa.

1.7.2 Grupos organizados

Existe organización ciudadana en cada uno de los lugares poblados y la participación de las mujeres es escasa en los COCODE y en el COMUDE, por lo que se requiere de apoyo institucional y voluntad política para promover su participación.

1.7.3 Organizaciones socio-culturales

Las organizaciones que existen dentro de la población son las religiosas, en la Iglesia Católica existe un comité con funciones de mejoramiento del templo, el proyecto donde trabajan actualmente es en la remodelación del piso y alumbrado eléctrico. Para lo cual realizaron una serie de actividades de recaudación de fondos, ante el alto costo del proyecto.

1.8 Descripción de la unidad de práctica

La Agencia Cobán Pepsi se ha dedicado a la distribución de bebidas gaseosas en el departamento de Alta Verapaz ubicada en el municipio de Santa Cruz A.V. donde se realizó la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, en la Unidad de Recursos Humanos para conocer los procesos administrativos y dar seguimiento al programa de Gente & Gestión (PGG)

esta es una evaluación de desempeño dirigida a la Unidad de Recursos Humanos que se compone por cuatro pilares, y se dio seguimiento al pilar gente según los ítems establecidos.

Además se dio apoyo al programa de 5s, que consiste en un método de gestión japonesa compuesta por cinco etapas; que se basa en cinco principios: clasificación (*seiri*): separar innecesarios, orden (*seiton*): situar necesarios, limpieza (*seisō*): suprimir suciedad, estandarización (*seiketsu*): señalar anomalías, mantenimiento de la disciplina (*shitsuke*): seguir mejorando. Para lograr espacios de trabajo organizados, ordenados y limpios para la mejora de la productividad y un ambiente laboral agradable en cada una de las áreas laborales.

La Agencia Cobán Pepsi, cuenta con cinco áreas que son: operaciones y servicios, Gente & Gestión, ventas programadas, entrega programadas, carga y bodega dedicadas a la venta y distribución de bebidas gaseosas.

1.8.1 Datos generales

Comercializadora el Porvenir, Agencia Cobán Pepsi, ubicada en el km. 196.5 carretera a Cobán, departamento de Alta Verapaz.

1.8.2 Visión

“Ser la mejor compañía operadora de bebidas de las Américas y contribuir a un mundo mejor”.¹⁰

¹⁰ Distribuidora El Porvenir (CBC), *Quiénes somos, año 2013*, <http://cbc.co/quienes-somos/#mision> (28 de mayo de 2014).

1.8.3 Misión

“Somos gente competitiva que crea relaciones sólidas con nuestros clientes y consumidores a través de las mejores propuestas de valor garantizando altos retornos a los accionistas”.¹¹

1.8.4 Recursos

a. Físicos

Mobiliario y equipo: 3 montacargas, 7 equipos de cómputo, 3 computadoras portátiles, 7 escritorios de metal, comunicadores, 3 teléfonos residenciales y celulares, calculadoras, 5 archiveros y estantes, 6 mesas, sillas, 3 fotocopiadoras, 9 sillas de escritorio, engrapadoras, perforadoras, cámaras, 1 cañonera, 1 televisor, equipo frío, tarimas de madera.

Equipo industrial: cascos, guantes industriales, cintas reflectivas, zapatos industriales, lentes, cinturones, rodilleras y bracerías.

b. Humanos

1 Jefe regional, 1 jefe de operaciones y servicios, 1 analista de Gente & Gestión, 1 coordinador de informática, 1 coordinador de ejecución regional, 1 coordinador de (*trademarkentig*), 2 coordinadores de cuentas claves de cerveza, 1 vendedor de mini bodega, 1 auxiliar de mini

¹¹ *Ibíd.*

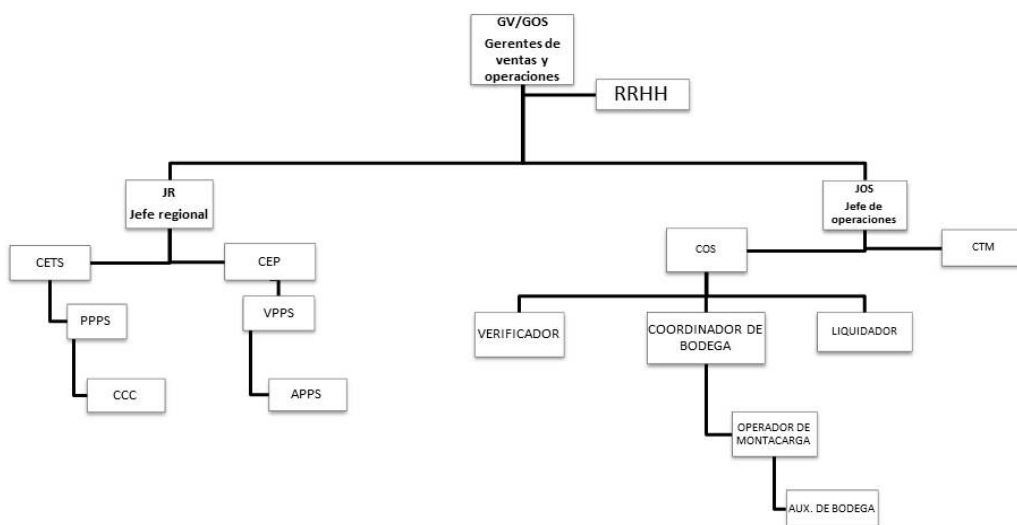
bodega, 22 promotores de pedidos programados, 1 coordinador de operaciones y servicios, 1 verificador, 1 liquidador, 3 coordinador de entrega programadas, 2 operadores de montacarga, 5 auxiliares de bodega, 10 vendedores de pedidos programados y 18 auxiliares de pedidos programados.

1.8.5 Servicios que presta la institución

La compañía se ha caracterizado por ser líder y multinacional en la elaboración y distribución de bebidas, teniendo relaciones sólidas con nuestros clientes.

1.8.6 Organigrama

ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA DE LA AGENCIA COBÁN PEPSI



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

1.9 Problemas y fortalezas encontrados

1.9.1 Problemas

El diagnóstico de la Agencia Cobán Pepsi permitió determinar debilidades en el logro del proceso de la evaluación del Programa Gente & Gestión (PGG), específicamente en el pilar gente de la Unidad de Recursos Humanos:

- a. Rotación de personal.
- b. Seguimiento a los ítems del pilar gente, que no se cumplen al 100% en el programa de evaluación Gente & Gestión.
- c. Deficiencia en el cumplimiento de los Programas de evaluación y desempeño PGG (programa gente & gestión) y 5s que es un programa para el bienestar personal y organizacional creando ambientes ordenados y seguros donde trabajar.
- d. Condiciones inseguras la empresa debe proveer a los colaboradores equipo de protección y seguridad de salud, maquinaria en perfectas condiciones para evitar accidentes y actos inseguros que afectan el bienestar del colaborador por acciones que el realiza no utilizando el equipo de protección, no respetar las normas de manejo defensivo, derrame de material y el inadecuado almacenamiento de productos.

1.9.2 Fortalezas

El diagnóstico permitió tener una perspectiva general sobre los principales puntos fuertes, que favorecen al correcto desarrollo de las actividades de la Agencia Cobán Pepsi, los cuales se detallan de la siguiente manera:

- a. Procedimiento adecuado de reclutamiento y selección de personal.
- b. Filosofía de la organización, definida.

- c.** Buen clima organizacional.
- d.** Programa de seguridad industrial, dirigido a la prevención de accidentes.
- e.** Controles de desempeño laboral.
- f.** Uso de tecnología y herramientas actualizadas.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Se describe la metodología y acciones realizadas durante la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, explicando las técnicas, herramientas e instrumentos utilizados, para las propuestas de solución a los problemas identificados dentro de la Agencia Cobán Pepsi.

Se desarrolló un diagnóstico general de la institución para detectar las áreas con mayores problemas, deficiencias o necesidades, para posteriormente enfocarse específicamente a las áreas afectadas. Con ello encontrar alternativas de solución; con el propósito de brindar posibles soluciones a los problemas priorizados, en respuesta a los objetivos planteados, se planificaron las actividades.

2.1. Programa de servicio

2.1.1 Seguimiento de pilar Gente & Gestión

a. Objetivo

Desarrollar el seguimiento de cada uno de los procesos de reclutamiento, selección, inducción, evaluación de desempeño.

b. Metodología

Se programó una reunión con el analista del área de Recursos humanos para conocer sobre el proceso de evaluación de desempeño del programa PGG dividido en cuatro pilares, enfocada al área de recursos humanos y según los resultados del último trimestre se identificaron debilidades en los requerimientos específicos que se detallan en formatos establecidos que evalúan el proceso de reclutamiento, selección, inducción y evaluación del desempeño para comprobar que cada expediente de nuevo ingreso se encontrara según la lista de chequeo.

Se efectuaron las siguientes acciones en los diferentes aspectos:

- 1) Reclutamiento y selección: Revisión de cada expediente para validar las entrevistas de ingreso, los formatos son: guía de entrevista por jefe inmediato y guía de entrevista G&G. Se validó cada expediente con la lista de chequeo de ingreso de personal.
- 2) Integración a la compañía: Se verificó que el 100 por ciento de los nuevos colaboradores hubieran cursado la capacitación de inducción en un periodo no mayor de 15 días, confrontando con altas y formatos de capacitación (hojas de asistencias y matriz de integración).
- 3) Integración a las funciones (vinculaciones nuevas): Se comprobó que los colaboradores de nuevo ingreso hubieran cursado la inducción al puesto en un periodo no mayor de 30 días después de la contratación. Se

verificaron evidencias de alta, hojas de asistencia y matriz firmadas.

- 4) Reconocimiento: Se realizó la circular mensual del empleado del mes.
- 5) Gestión de la rotación (*turnover*): Se aplicaron las entrevistas de salida en tiempo a colaboradores de baja y se comprobó que las desvinculaciones hubieran cumplido los procesos establecidos, por la ley de trabajo.
- 6) Entrenamiento a la función (inducción): Se certificó que todos los colaboradores participaron en las reuniones matinales, según los registros de asistencia, evaluaciones del conocimiento, fotografías, reportes y tabulación de resultados.
- 7) Entrenamiento del desarrollo: Se verificó que los nuevos colaboradores cursaran un plan de capacitación aplicando evaluaciones escritas, datos estadísticos y planes de acción.

c. Materiales utilizados

Formatos de ejecución, listas de chequeo.

2.1.2 Revisión de filosofía

a. Objetivo

Realizar una evaluación de la filosofía de la institución para corroborar su actualización.

b. Metodología

Como parte del proceso, se solicitó al analista de Recursos Humanos un documento con la filosofía de la empresa que consistía en visión, misión y valores para verificar que contaran con esta información, seguidamente se comprobó que la filosofía se encontraba actualizada a partir de enero del año 2014, por lo que no era necesario hacer algún cambio.

Posteriormente se digitalizó la información obtenida en forma secuencial, para la conformación de un manual de Recursos Humanos, como documento de consulta para los colaboradores. Los formatos de diagnóstico institucional fueron la base para organizar y digitalizar la información obtenida.

c. Materiales utilizados

Folletos informativos de CBC.

2.1.3 Aplicación de Encuesta de Satisfacción**a. Objetivo**

Evaluar la satisfacción del personal de la agencia Cobán Pepsi, para detectar debilidades.

b. Metodología

Se informó al Departamento de Recursos Humanos la aplicación de una encuesta de satisfacción de utilizando la herramienta correspondiente (ver anexo 3), posteriormente se entregó para revisión y aprobación de la misma con el fin

aplicarla para obtener información y determinar el bienestar del personal de las áreas de administrativa, entrega y bodega.

Seguidamente se tabularon los datos recaudados de las encuestas y se digitalizaron arrojando en su mayoría resultados positivos además de comentarios y sugerencias por parte de los colaboradores.

c. Materiales utilizados

Encuesta de satisfacción laboral, lapiceros, lápices y formato de diagnóstico institucional.

2.1.4 Compilación de perfiles de puesto

a. Objetivo

Compilar y sistematizar la información de los perfiles de puesto que se encuentran en el intranet de la empresa para contar con un documento de consulta.

b. Metodología

Se compilaron y digitalizaron los perfiles ocupacionales, según los puestos a contratar en la empresa ya que no contaban con un documento impreso para la consulta, la información solamente se encontraba en el intranet de la empresa por lo que el personal administrativo era el único que tenía acceso a él. Por lo que se digitalizaron los perfiles en un documento que periódicamente se entregaba para revisión al analista de Recursos Humanos y finalmente para la aprobación. Para la obtención de información se utilizó el sistema de intranet y la observación en cada área de trabajo.

c. Materiales utilizados

Computadora, formato para la recopilación de requisitos y cualificaciones personales para cada puesto, sistema de intranet.

2.1.5 Compilación de descripciones de puesto

a. Objetivo

Compilar y sistematizar las descripciones de puesto de la empresa en un documento impreso.

b. Metodología

Se compilaron y digitalizaron las descripciones de cada puesto existente de la agencia para la elaboración del manual de puestos que beneficiaría a la empresa, ya que no se contaba con un documento impreso. Este fue entregado para una revisión periódica para ser aprobado por el analista de Recursos Humanos. Para la obtención de información se utilizó el sistema de intranet y la observación en cada área de trabajo.

c. Materiales utilizados

Computadora, formato de observación de funciones, responsabilidades y tareas, sistema de intranet.

2.1.6 Actualización de banco de expedientes

a. Objetivo

Clasificar expedientes para el banco de datos, según requerimientos y perfiles de puestos.

b. Metodología

Debido a las necesidades constantes de sustitución, renuncias y despidos que se dan en la empresa era necesario contar con un banco de datos actualizado y organizado, para ello fueron organizados los expedientes siendo clasificados por solicitud de empleo y requerimientos, siendo asignados al puesto a aplicar para agilizar y facilitar el proceso de reclutamiento en la agencia Cobán Pepsi. Para la actualización se utilizaron los expedientes de posibles candidatos a ocupar plazas, perfiles de puestos y lista de chequeo.

c. Materiales utilizados

Expedientes de posibles candidatos para banco de datos, hojas de requerimientos y perfiles de puestos.

2.1.7 Actualización de archivo de expedientes de baja

a. Objetivo

Realizar la actualización de expedientes de baja de los dos últimos años para la depuración de documentación obsoleta.

b. Metodología

Con el fin de una correcta organización se actualizaron y revisaron los expedientes de los colaboradores de baja, donde se verificó que contaran con todos los documentos correspondientes a la desvinculación laboral, para evitar demandas de trabajo, se revisaron y adjuntaron documentos pertinentes, se desecharon los expedientes con más de dos años de salida, ya que según las normas de la empresa se

deben archivar los registros durante un año con los documentos correspondientes y requerimientos que solicita la inspectoría de trabajo; estos fueron clasificados según el año, mes de desvinculación y motivo.

En este proceso se utilizaron los expedientes de baja y requerimientos específicos.

c. Materiales utilizados

Computadora, lista de chequeo de requerimiento de acciones de baja, expedientes de baja de años 2012-2013.

2.1.8 Aplicación de Pruebas Psicométricas

a. Objetivo

Evaluar a una muestra de colaboradores según sus aptitudes y habilidades por medio de pruebas psicométricas.

b. Metodología

Como parte del proceso se solicitó el aval del analista de Recursos Humanos ya que se realizó una selección de personal, a partir de los perfiles y descripciones de puesto para las plazas de promotores de pedidos programados, vendedores de pedidos programados y auxiliares de pedidos programados, por medio de una clasificación de posibles candidatos a ocupar un puesto laboral dentro de la empresa se realizó la aplicación de pruebas psicométricas, TAD (test de aptitudes diferenciales) esta batería de test ofrece evaluar integralmente midiendo capacidad de razonamiento verbal y abstracto, velocidad, relaciones espaciales.

Estas se utilizaron para medir las aptitudes según el puesto a ejercer, Otis superior fue utilizado para medir el cociente intelectual, test MOSS fue utilizado para evaluar el grado de adaptabilidad del colaborador y aspectos de capacidad de supervisión, toma de decisiones, resolución de problema, sentido común. También fueron aplicadas las pruebas establecidas por la empresa Armstrong y Pscowin que evalúan las áreas de personalidad, raciocinio, lógico-matemático, habilidades, capacidad de resolución de problemas, pruebas de manejo, capacidad verbal y escrita.

c. Materiales utilizados

Las pruebas psicométricas utilizadas la batería TAD
Las pruebas psicométricas utilizadas la batería TAD, MOSS, Otis superior y las empleadas por la empresa fueron de ARMSTRONG y PSYCOWYN, cronometro, lápices, borradores y lapiceros.

2.1.9 Análisis de entrevista de salida

a. Objetivo

Obtener información sobre las prácticas administrativas y situación laboral de los colaboradores por medio de las entrevistas de salida.

b. Metodología

Por medio de la recolección de datos de las entrevistas de salida de los meses de enero a junio del año 2014, se realizó un análisis detallado de la información encontrada

para realizar un diagrama de Pareto para obtener las principales causas de rotación de la Agencia Cobán Pepsi.

c. Materiales utilizados

Entrevistas de salida (enero a junio del 2014), árbol de problemas y diagrama de Pareto.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Charla sobre cómo manejar el estrés laboral

a. Objetivo

Explicar técnicas de manejo de estrés al personal de entrega para la disminución del desgaste físico y mental.

b. Metodología

Las actividades de docencia se llevaron a cabo con los colaboradores de las áreas de entrega y bodega mediante charlas informativas que permitieron la participación, estas fueron desarrolladas con el fin de atender y sensibilizar sobre las necesidades encontradas dentro de la institución.

Según la planificación y la agenda autorizada por el encargado de Recursos Humanos y el jefe inmediato del área de entrega, la charla dio inicio con el registro de asistencia y la bienvenida de los participantes con una dinámica de integración que consistía en formar frases de motivación divididas en palabras y que estaban en forma de rompecabezas, además se presentaron los temas: estrés laboral, síntomas, efectos, consecuencias y los métodos

individuales de manejo: para finalizar la actividad se entregó una manzana a cada colaborador ya que la actividad se realizó a las 5:00 a.m. esta actividad fue realizada en el segundo nivel del edificio de ventas de la agencia Pepsi.

c. Materiales utilizados

Presentación de diapositivas, cañonera, computadora y frutas.

2.2.2 Charla sobre el almacenamiento correcto evita accidentes

a. Objetivo

Explicar la importancia del uso correcto del equipo de seguridad, durante el almacenamiento de productos en el área de bodega.

b. Metodología

La charla fue enfocada a seguridad industrial, dirigida al personal de bodega para ello fue necesario planificar la actividad con el jefe de agencia por medio de una reunión y se contempló una evaluación final sobre el tema; también para la selección de temas según las evaluaciones de blindaje, para la mejora en las actividades.

Para el inicio se registró la asistencia y la bienvenida, seguidamente se expusieron los temas: uso de equipo de seguridad, revisión de maquinaria, el almacenamiento de productos en las bodegas según las normas de seguridad. Hubo un espacio para preguntas y comentarios al concluir se

agradeció la participación a los colaboradores y se repartió un refrigerio.

c. Materiales utilizados

Presentación de diapositivas, cañonera, computadora, hojas, herramientas e implementos de seguridad y refrigerio.

2.2.3 Charla sobre ¿Qué hacer cuando ocurre un accidente?

a. Objetivo

Explicar los pasos básicos de cómo actuar en caso de accidentes en el área de trabajo y la utilización correcta de los implementos de seguridad industrial para el bienestar y el resguardo físico de los colaboradores.

b. Metodología

Se realizó una charla dirigida al personal de bodega y montacarga esta se llevó a cabo de una manera participativa y escrita, ya que durante la explicación de los pasos a realizar en caso de accidente, los colaboradores demostraron una práctica en parejas de primeros auxilios, además para finalizar se aplicó una evaluación escrita para retroalimentar los aprendizajes obtenidos.

Y para Finalizar la actividad se abrió un espacio para compartir experiencias, sugerencias y comentarios sobre la actividad realizada. Además se dio un refrigerio a los participantes.

c. Materiales utilizados

Presentación de diapositivas, cañonera, computadora, hojas, implementos de seguridad y refrigerio.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de las actividades elaboradas, que contribuyeron al fortalecimiento de los procesos administrativos del Departamento de Recursos Humanos de la Agencia Pepsi Cobán.

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Seguimiento del pilar de PGG

Para la realización de los ítems de la evaluación de PGG, específicamente en el pilar Gente se procedió al seguimiento y apoyo en los siguientes aspectos:

Reclutamiento y selección, integración a la compañía, integración a la función, comunicación interna, reconocimiento, gestión de la rotación.

La evaluación de desempeño se realiza mensualmente y está dirigida al área de recursos humanos las acciones que se realizaron permitieron mejoras en los aspectos mencionados; contando con la supervisión del analista de Recursos Humanos se obtuvieron puntajes satisfactorios en las evaluaciones del Programa Gente & Gestión en los meses de julio, agosto y septiembre.

3.1.2 Revisión de filosofía

Sabiendo que es importante que la empresa cuente con una misión, visión y valores ya que son declaraciones que guían las acciones de una empresa, necesarias para la toma de decisiones y como fuente de motivación e inspiración para sus colaboradores.

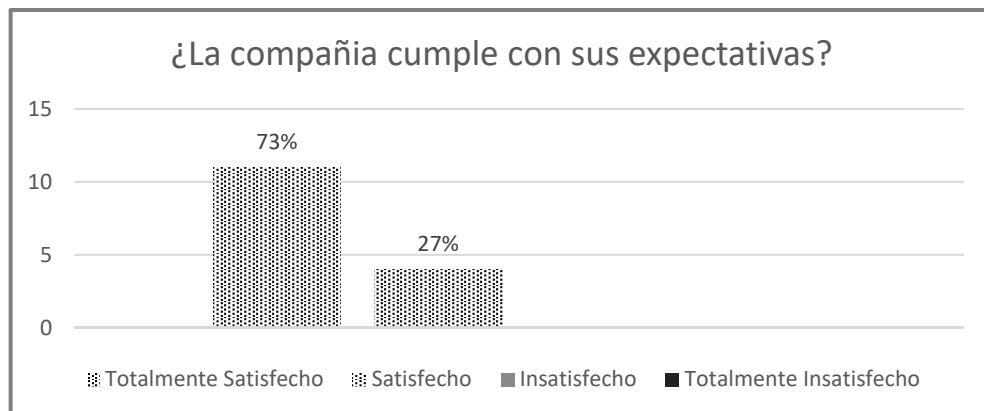
Fue necesario revisar la filosofía y actualizarla correctamente según las metas y propósitos que la empresa tenía trazadas; se realizó un documento impreso para que el personal tuviera acceso, también fue entregado en forma individual a cada colaborador en forma de separador.

3.1.3 Aplicación de encuesta de satisfacción

Se realizó con la participación de los colaboradores a fin de obtener información pertinente sobre el clima organizacional de la empresa ya que el departamento de Recursos Humanos es el responsable de velar por la satisfacción de los colaboradores y saber si existen problemas en las áreas de trabajo. Se tomó una muestra de 18 colaboradores; según la recolección y tabulación de datos los resultados obtenidos fueron positivos, los hallazgos más relevantes fueron los siguientes:

GRÁFICA 1

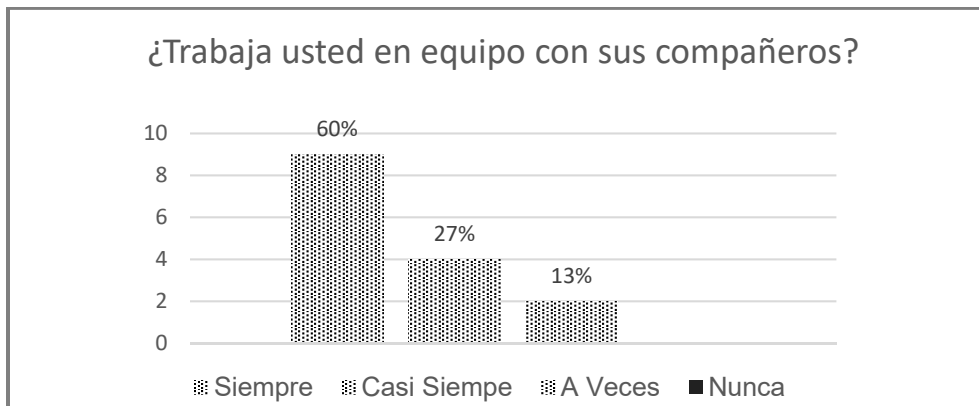
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS LABORALES



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

De conformidad con la gráfica anterior los colaboradores expresaron su satisfacción en cuanto el ambiente laboral de la Agencia Cobán Pepsi con una aceptación del 73%, porque existe armonía entre compañeros; además de que la empresa les provee del equipo necesario para el cumplimiento de tareas y los motiva continuamente con diversas actividades.

GRÁFICA 2 TRABAJO EN EQUIPO

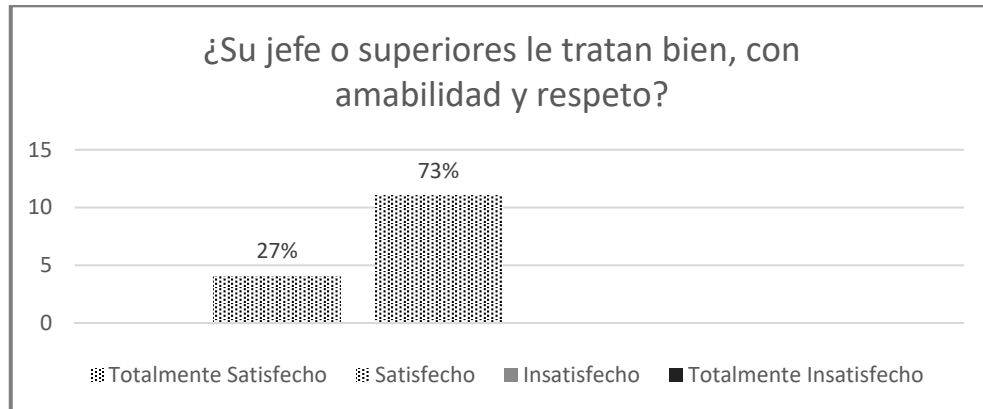


Fuente: Investigación de campo. Año 2014

De acuerdo con los datos obtenidos los colaboradores de las áreas administrativas, de entrega y bodega, manifestó que existe buena relación laboral, que se demuestra con compañerismo y solidaridad la que se refleja en la gráfica 2, con un 60% de trabajo en equipo y se obtuvo un mínimo del 13% de insatisfacción entre la relación de colaboradores.

GRÁFICA 3

RELACIÓN ENTRE JEFES INMEDIATOS Y COLABORADORES



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Con relación al análisis de la gráfica 3, los colaboradores indicaron que la relación entre jefes inmediatos era cordial, la muestra fue tomada de los colaboradores de las áreas administrativas, de entrega y bodega, lo que permitió mostrar que el 73% de los colaboradores se encuentran satisfechos con la relación laboral existente con jefes inmediatos y un 27% creía que debía mejorar.

3.1.4 Aplicación de pruebas psicométricas

Como parte del proceso de selección de la empresa se aplicó pruebas psicométricas que fueron fundamentales en el conocimiento de valores, aptitudes y habilidades para desempeñar un puesto específico; se realizó una serie de procedimientos a candidatos que reflejaron al final, quien de ellos era apto para ocupar el puesto al que aplicaba.

Se recibió una inducción por parte del jefe de Recursos Humanos, Las pruebas psicométricas utilizadas, la batería de TAD, MOSS, Otis superior y las empleadas por la empresa fueron de ARMSTRONG y PSYCOWYN.

3.1.5 Elaboración de descripciones y perfiles de puesto

Se realizó la compilación de descripciones y perfiles de puestos, según los puestos de trabajo existentes en la Agencia Cobán Pepsi, se basó según la observación de las actividades y responsabilidades y el sistema intranet.

Fue necesario conocer los requisitos y cualificaciones de los puestos de trabajo, requeridos por la empresa; el documento realizado fue de fortalecimiento para la empresa ya que brindó una herramienta para consulta de los colaboradores.

3.1.6 Análisis de entrevistas de salida

Según las acciones efectuadas para el análisis organizacional se recabó información sobre satisfacción laboral; y realizando una revisión de las entrevistas de salida de los meses enero a junio, los datos fueron tabulados y se obtuvieron aspectos relevantes causantes de la rotación.

TABLA 1
DESPIDOS DIRECTOS Y VOLUNTARIOS DEL PERSONAL

Directos		Voluntarios	
Enero	4	Enero	2
Febrero	5	Febrero	0
Marzo	2	Marzo	1
Abril	1	Abril	0
Mayo	2	Mayo	1
Junio	4	Junio	0
Total	18	Total	4
Total de salidas: 22			

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

a. Árbol de problemas:

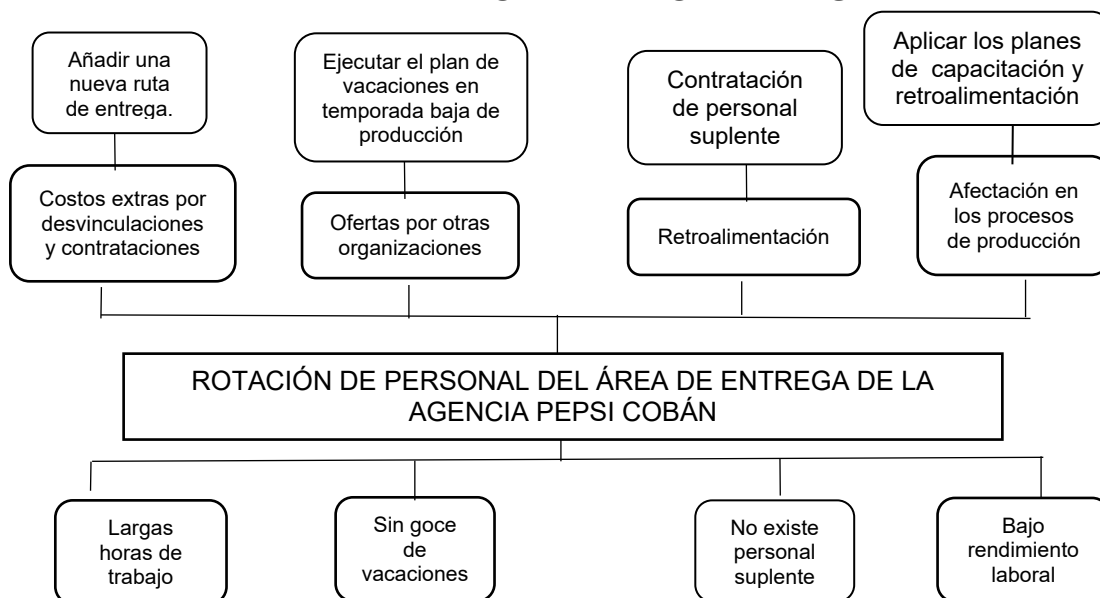
Para entender la problemática a resolver, y en él se expresaron las causas y efectos.

b. Diagrama de Pareto:

Para priorizar las dificultades encontradas en la rotación y detectar los principales problemas.

GRÁFICA 4

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

a. Indicadores encontrados

1) Bajo desempeño:

Sobrecarga de trabajo, enfermedades o accidentes laborales, problemas familiares.

2) Retroalimentación

Incumplimiento a la calendarización de inducción al puesto, relación entre subalterno y jefe inmediato, afección en la ejecución de procesos por la falta de una inducción adecuada.

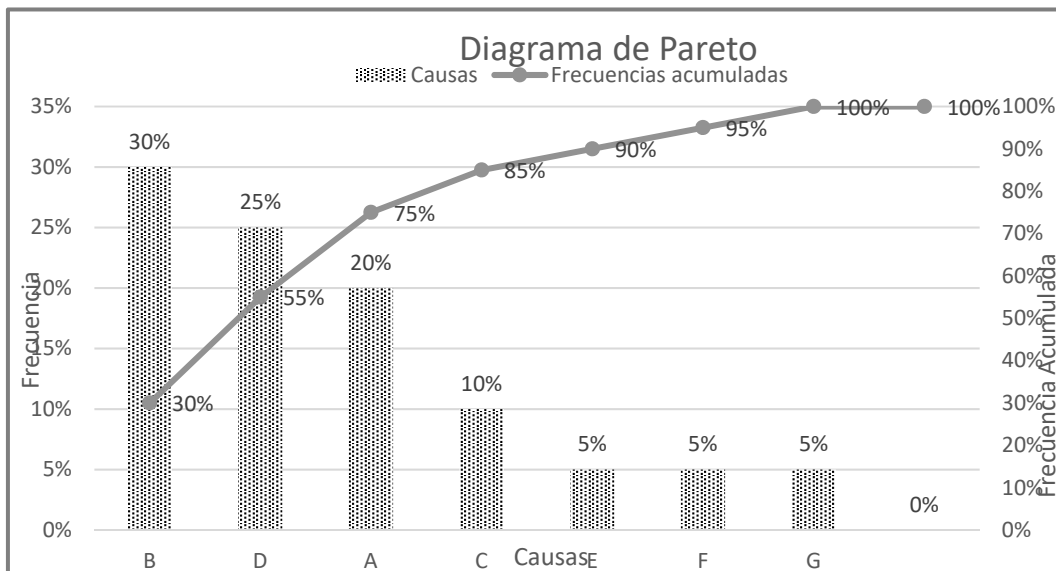
3) Horarios prolongados

Afectan la salud física y mental del colaborador, bajo rendimiento en el puesto de trabajo, problemas familiares.

4) Plan de vacaciones

Falta de personal suplente, despidos (causa sobrecarga de las rutas de entrega).

GRÁFICA 5
DIAGRAMA DE PARETO



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

El diagrama se utilizó con el propósito de priorizar las tres principales causas y también se jerarquizó los demás problemas que a continuación se describen:

A= Calidad de vida (horarios, enfermedades y accidentes laborales, familia), B= Vacaciones, C= Remuneración, D= Liderazgo, E= Mercado Laboral, F=Educación (estudios), G= Retroalimentación (*Feed Back*).

La atmósfera de la empresa debe ser agradable para los colaboradores, para que encuentren satisfacción en cada una de sus áreas de trabajo es por eso que la empresa debe ser el responsable de brindar todas las condiciones laborales flexibles como: herramientas, ambientes adecuados, mantenimiento de las máquinas para evitar accidentes, incentivos salariales atractivos y una comunicación efectiva entre colaboradores y jefes inmediatos.

“Según Keith y Newstrom Los gerentes deben considerar formas en los que el ambiente laboral ayude a producir cuatro actitudes en el empleado: satisfacción en el trabajo, dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo positivo en el trabajo”.¹²

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Programa de charlas

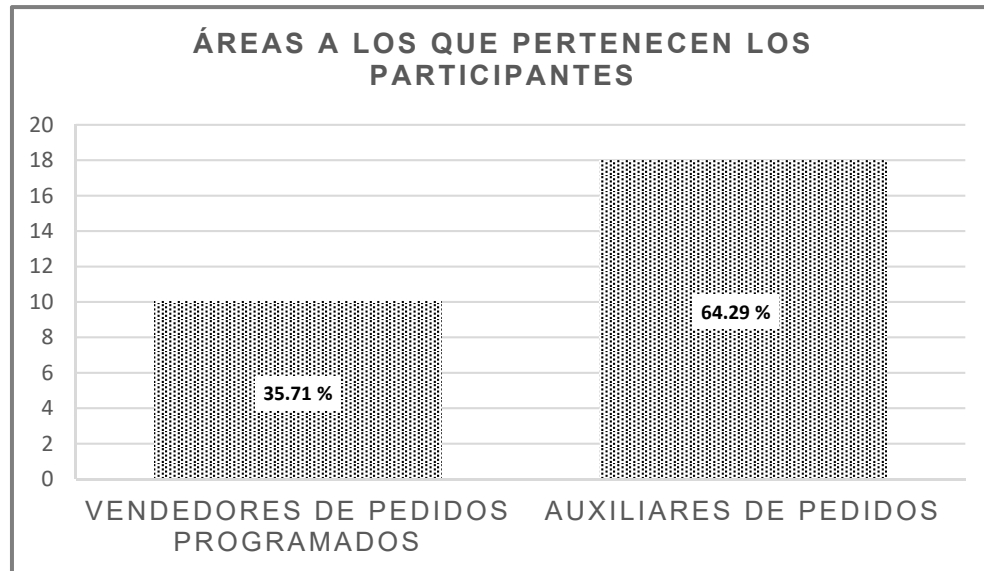
El objetivo primordial de las charlas ejecutadas, fue mejorar el desarrollo y la productividad dentro de los puestos de trabajo, estas actividades realizadas se iniciaron a partir de la problemática encontrada en el diagnóstico institucional que era estrés laboral y

¹² Davis, Keith, John, Newstrom. *Comportamiento Humano en el Trabajo*, (México: Editorial Undécima edición McGraw Hill, 2003), 251.

accidentes dentro de las áreas de trabajo, seguridad industrial. Se consideró dar a conocer temas sobre seguridad industrial y manejo del estrés al personal de entrega y bodega, mostrando técnicas para contrarrestar síntomas de estrés, las causas y consecuencias tanto físicas como psicológicas, también se consideró importante, las charlas dirigidas a seguridad industrial para la prevención de accidentes para el resguardo físico e integral de los colaboradores.

Los temas de seguridad industrial fueron enfocados a los colaboradores de las áreas de bodega y carga ya que la empresa vela por proporcionarle herramientas y un ambiente seguro. Las charlas impartidas fueron sobre los pasos a seguir en caso de accidentes las áreas de trabajo, el correcto almacenamiento evita accidentes en bodegas, además del uso correcto del equipo y las herramientas e implementos; se logró la participación activa de los colaboradores en cada una de las actividades realizadas.

GRÁFICA 6
PARTICIPANTES POR ÁREA DE TRABAJO
CHARLA SOBRE CÓMO MANEJAR EL ESTRÉS

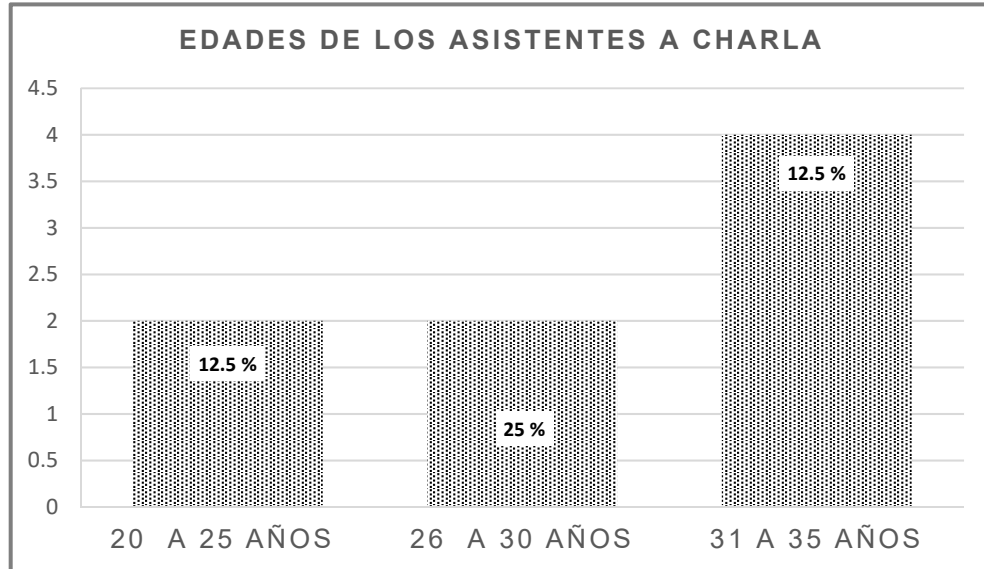


Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Entre los participantes de la primera charla como manejar el estrés, se contó con la participación del personal del área de entrega, que hicieron un total de 28 participantes siendo de los puestos: vendedores y auxiliares de pedidos programados. Se logró el 100% de participación del área de entrega ya que fue impartida a las 5:30 am antes de iniciar las actividades laborales. Siendo 18 auxiliares de pedidos programados y 10 vendedores de pedidos programados.

GRÁFICA 7

EIDADES DE LOS COLABORADORES EN LOS TALLERES DE SEGURIDAD INDUSTRIAL



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Con la gráfica anterior se percibe la población atendida durante las charlas de seguridad industrial, se contó con la participación de los colaboradores del área de monta carga y bodega, siendo del sexo masculino en su totalidad entre las edades de 20 a 34 años para un total de 8 asistentes. De 20 años asistió 1 persona, de 26 a 31 años asistieron 4 personas y en el rango de 32 a 34 años asistieron 3 personas.

CONCLUSIONES

Se realizó acciones que favorecieron al programa de Gente & Gestión, en los procesos de reclutamiento, selección y aplicación de pruebas psicométricas a solicitantes, verificando que los expedientes contaran con los requerimientos y tiempo establecido por la empresa.

A través de una encuesta aplicada de satisfacción laboral, se determinó que la relación afectiva entre jefes inmediatos y áreas de trabajo es agradable y cordial, sin embargo se evidenció la existencia de estrés laboral afectando al área de entrega de la Agencia Cobán Pepsi, siendo ocasionado por las extensas jornadas de trabajo y el incumplimiento del plan de vacaciones radicando en la inexistencia de personal suplente.

Se brindó charlas informativas que permitieron la participación de los colaboradores dando a conocer temas: sobre cómo manejar el estrés laboral y las técnicas de disminución del estrés y seguridad industrial logrando fortalecer el uso adecuado del equipo y de las herramientas de seguridad físico.

RECOMENDACIONES

Continuar con el desarrollo del programa Gente & Gestión, principalmente del pilar Gente que se relaciona con la validación de formatos de los procesos de reclutamiento, selección de colaboradores de nuevo ingreso, inducción y evaluación de desempeño; que inciden en la efectividad y funcionalidad de la producción de la Agencia Cobán Pepsi.

Realizar y aplicar el plan de vacaciones anual como lo establece el artículo 130 del Código de Trabajo, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, especialmente en la disminución de las extensas horas laborales y sobrecarga de trabajo para brindar una buena atención a los usuarios e incrementar la producción.

Propiciar espacios para la socialización y ejecución de los programas de capacitaciones y talleres periódicos, para motivar continuamente al personal y proveerle, herramientas necesarias para un mejor desempeño en las tareas asignadas en cada uno de los puestos de trabajo y lograr una mejora continua en el desarrollo institucional, ya que un empleado motivado rinde mejor en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia, L. Fernando y Víctor Heredia Espinosa. *Administración de Recursos Humanos para el alto rendimiento*. Mexico: Editorial Trillas, 2001.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill, 2000.
- Gordillo Castillo, Enrique. *Guía general de estilo para la presentación de trabajos académicos*. Guatemala: Centro de estudios urbanos y regionales - Universidad San Carlos de Guatemala, 2002.
- Keith , Davis y John W. Newstrom. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill, 2003.
- Mondy, Wayne y Robert M. Noe. *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación, 2005.
- Municipalidad Santa Cruz Verapaz. *Plan de Desarrollo Municipal*. Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz; Guatemala: Oficina municipal de planificación, 2010.
- Schultz, D.P. *Psicología industrial*. Mexico: McGraw-Hill, 1995.



V. B.º
Adán García Véliz

Adán García Véliz
Lic. en Pedagogía e Investigación Educativa
BIBLIOTECARIO



ANEXOS

ANEXO 1
ÁREA DE SERVICIO

FOTOGRAFÍA 1

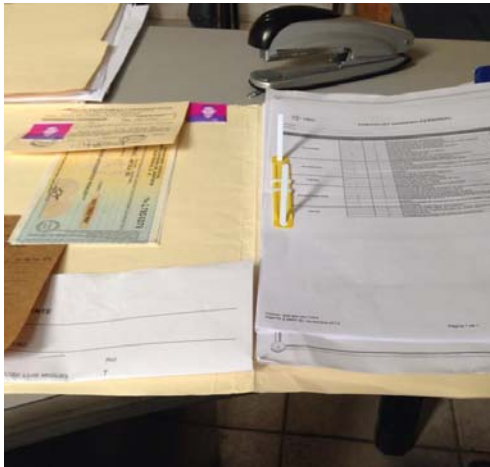
ACTUALIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE BANCO DE DATOS



Tomada por: Ana Nicté Cú Pop. Año 2014

FOTOGRAFÍA 2

REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE NUEVO INGRESO



Tomada por: Ana Nicté Cú Pop. Año 2014

ANEXO 2
ÁREA DE DOCENCIA

FOTOGRAFÍA 3 CHARLA SOBRE MANEJO DE ESTRÉS



Tomada por: Ana Nicté Cú Pop. Año 2014

FOTOGRAFÍA 4 CHARLA SOBRE SEGURIDAD INDUSTRIAL



Tomada por: Axel Sis. Año 2014

ANEXO 3
FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA



En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos según el grado de satisfacción que tenga:
General:

1. Esta usted satisfecho con su trayectoria en la empresa:

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

2. Se siente identificado con la empresa:

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

Condiciones ambientales

3. Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo:

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

4. Su puesto de trabajo le resulta cómodo

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

5. Considera usted :

Está satisfecho con su horario de trabajo:

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

6. Sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

7. Como es su relación con el personal de otras áreas en la empresa:

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

8. Son sus amigos sus compañeros de trabajo:

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

9. Trabaja usted en equipo con sus compañeros:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

10. Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad:

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

11. Considera que su trabajo está bien remunerado :

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

12. Se siente satisfecho con los beneficios salariales (bonificaciones y horas extras):

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

13. Se le brinda el equipo adecuado para el desempeño de su puesto :

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

OBSERVACIONES:

Elaborado por:
Ana Nicté Cú Pop
Practicante de Psicología III Orientación Vocacional y Laboral

ANEXO 4
GLOSARIO

GLOSARIO

Aptitud. Capacidad potencial suficiente e idónea para realizar algún tipo específico de trabajo.

Atención al cliente. Tratamiento y resolución, en su caso, de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes mediante los procedimientos oportunos.

Ausentismo. Es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir.

Calidad de Vida en el Trabajo. es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos pro incrementar la productividad y mejorar la moral(motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía Organizacional.

Candidatos. Personas que cumplen con el perfil del puesto y están por entrar en la fase de selección.

Coaching. Aprendizaje-desarrollo tutelado por una persona interna o externa a la organización. Se utiliza principalmente para el desarrollo de (*soft skills*) (habilidades comúnmente denominadas “directivas” en el (*coachee*) tutelado. Puede decirse que el protagonismo corresponde al tutelado y que hay mucho de reflexión y experiencia práctica en el proceso.

Clima organizacional. Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Evaluación de desempeño. Es una evaluación sistemática y formal del trabajo de una persona que generalmente fracasa por falencias en su diseño, en su aplicación ó en la falta de capacitación de la persona que la conduce.

Eficiencia. Es la capacidad / habilidad personal u organizacional para lograr obtener resultados acordes a la estrategia y objetivos en un tiempo determinado.

Entrevista de selección. Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto. Generalmente, es la última etapa de un proceso de selección y la llevan a cabo personal especializado y/o el/la futuro/a jefe/a de la persona entrevistada.

Funciones. Serie de actividades específicas a desarrollar por algún trabajador dentro de su departamento.

Habilidad. Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias actividades.

Indicador estratégico. Parámetro cualitativo y/o cuantitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en términos de eficiencia, eficacia y calidad.

Inducción. Es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria

Motivación laboral. Se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Rendimiento. Nivel de trabajo esperado por los directivos sobre puestos determinados.

Reclutamiento. Proceso mediante el cual, una empresa u organización, lanza a dominio público sus vacantes laborales.

Recursos. Medios que se emplean para realizar las actividades. Se clasifican en seis clases: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

Satisfacción laboral. Que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.

Seguridad industrial. Es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria

Selección. Acto de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo

PGG. Procesos de gente y gestión

Políticas. Conceptos o afirmaciones de carácter general que guían el pensamiento en la toma de decisiones. Su esencia es la discreción, dentro de ciertos límites, en la toma de decisiones.

Proceso. Conjunto de actividades dirigidas a la transformación de insumos para la obtención de un producto.

Procedimiento. Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Turnover. Rotación

Test psicométricos. Son pruebas a los candidatos para medir sus capacidades intelectuales y los rasgos de su personalidad.

ANEXO 5
FICHAS TÉCNICAS DE PRUEBAS PSICOMÉTRICAS

FICHA TÉCNICA

TEST DE MOSS

Nombre:	Test de Moss (Cuestionario de Adaptabilidad Social MOSS).
Autores:	Rudolf H. Moss y Berenice L. Moss
Casas de editoras:	La estandarización y la adaptación a la población latina fueron revisadas en 1989 en Madrid, España por Ediciones TEA.
Forma de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente.
Campo de aplicación:	Organizacional y educativa.
Edad de aplicación	Adultos.
Objetivo:	Evaluar las diferentes formas en que se comporta una persona en situaciones que demandan una supervisión y control de personal subordinado. Nos servirá para detectar hasta qué grado una persona tiene habilidad para manejar las relaciones interpersonales.
Evaluación:	Calificación a mano, según protocolo.
Materiales de aplicación:	Cuestionario de 30 preguntas, lápices.

FICHA TÉCNICA

TEST OTIS SUPERIOR

Nombre:	Test Otis Autoaplicado de Habilidad Mental
Autor	Arthur S. Otis
Casas de editoras:	World book Company, Universidad del Valle de Guatemala
Forma de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	entre 20-30 minutos, incluidas las instrucciones
Campo de aplicación:	Test idóneo para procesos de selección de personal en los que el nivel de estudios de los candidatos sea bajo o medio.
Edad de aplicación	12 años en adelante hasta el primer año de universidad.
Objetivo:	Medir la habilidad Mental, Inteligencia, CI.
Evaluación:	Calificación a mano
Materiales de aplicación:	Manual de aplicación, clave de calificación, protocolo superior forma A

FICHA TÉCNICA

TEST DE APTITUDES DIFERENCIALES

Nombre:	Test de Aptitudes Diferenciales DAT 5
Autores:	George K. Bennett, Harold G. Seashore y Alexander G. Wesman
Casas de editoras:	The Psychological Corporation, San Antonio (Texas), propiedad del Copyright Original. Adaptación Española: Departamento I+D de TEA Ediciones, S.
Forma de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	143 minutos de ejecución para el total de los tests tres horas y media, aproximadamente incluyendo instrucciones de aplicación.
Campo de aplicación:	<p>Orientación profesional; consejo para la elección de la profesión más adecuada en función de las aptitudes.</p> <p>Selección de personal: ayuda a la elección del mejor candidato según las necesidades del puesto.</p>
Edad de aplicación	12 años en adelante, adultos.
Objetivo:	Medir la capacidad de los estudiantes para aprender o para actuar eficazmente en un cierto número de áreas, así como para evaluar el potencial de un estudiante o candidato a un puesto de trabajo. Presenta la ventaja de poder ser aplicado en forma total o parcial.
Evaluación:	Calificación a mano, según hojas de respuesta.
Materiales de aplicación:	Manual DAT-5, cuadernillo nivel 1 y hojas de respuestas.

USAC - CUNOR

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



El director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III,
REALIZADA EN LA AGENCIA COBÁN PEPSI, UBICADA EN SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA
VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

ROSELIA ANA NICTÉ CÚ POP

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 08 de noviembre de 2016

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

