

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN
PLATERÍA Y JOYERÍA MONJA BLANCA, UBICADA EN
COBÁN, ALTA VERAPAZ**

MARÍA DE LOURDES HÚN GALICIA

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2016

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN PLATERÍA Y
JOYERÍA MONJA BLANCA, UBICADA EN COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**MARÍA DE LOURDES HÚN GALICIA
CARNÉ 201243661**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE 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 |
| REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: | 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 |
| SECRETARIA: | Lcda. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann |
| VOCAL: | Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes |

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Psic. Cindey Zucey González Quiix

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

ASESORA

Lcda. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann



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

Cobán, A.V. 06 de agosto de 2016
Ref. 15/CP-475-2016

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 Platería y Joyería Monja Blanca, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María de Lourdes Hún Galicia, Carné No.201243661.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Elspeth Liffiana Campos Wellmann
Asesora



c.c. archivo.



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

Cobán, A.V. 09 de septiembre de 2016
Ref. 15/CP-564-2016

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 Platería y Joyería Monja Blanca, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María de Lourdes Hún Galicia, Carné No.201243661.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Iris Josefina Olivares Barrientos
Revisora



c.c. archivo.



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

Cobán, A. V. 24 de septiembre de 2016
Ref. No.15/CP-601-2016

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, realizada en Platería y Joyería Monja Blanca, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Orientación Vocacional y Laboral: **María de Lourdes Hún Galicia, Carné No.201243661.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Cindy Zucey González
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.



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

Cobán, A. V. 24 septiembre de 2016
Ref. No.15/CP-602-2016

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 revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Practica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en Platería y Joyería Monja Blanca, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María de Lourdes Hún Galicia, Carné No. 201243661**, 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: Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en Platería y Joyería Monja Blanca, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientadora Vocacional y Laboral.



María de Lourdes Hún Galicia

Carné 201243661

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 mi Dios Todopoderoso:

Por ser mi salvador, el cual me ha dado vida y fuerza espiritual, y me acompaña a ser mejor día a día.

A mi Virgen Santísima:

Por interceder y cuidar siempre de mí, al ayudarme a superar todos los obstáculos y brindar su amor maternal.

A mis padres:

Edilberto Hún (+) y María Bernardita Gonzáles Vda. De Hún, quienes con su amor, valores y enseñanzas me dieron la bendición de nacer y estudiar, al regir en mí a una persona de dedicación y valores.

A mi novio:

Josue Sánchez Prado por brindarme su compañía, apoyo, paciencia y amor en todo momento.

A mis amigos:

Quienes a lo largo de la carrera obtuvimos distintas experiencias, que nos llenaron de alegría, apoyo y amistad, al enriquecer de una u otra forma nuestras vidas.

**A la Universidad de
San Carlos de Guatemala:**

Carrera de Psicología, responsable
de mi formación profesional como
Orientadora Vocacional y Laboral.

A mi Patria:

Guatemala, para la que espero ser
una buena ciudadana al servicio de la
humanidad.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios:

A quién agradezco días de mi vida, así como su bendición y amor entregados en mí amada familia. Gracias Señor.

A mi Virgen Santísima:

Te agradezco madre mía por tu comprensión, protección y guía en cada uno de mis días. Gracias amorosa Virgen María.

A Edilberto Hún Caal, mi padre (+):

Te agradezco tu infinito amor y tú ejemplo “nada es imposible”, porque desde el cielo confiaste siempre en mí. Gracias papito Súper.

A María Bernardita Gonzáles Vda. De Hún, mi madre:

Te agradezco por tu paciencia, amor, esfuerzo y cariño puestos en mí, al animarme a seguir adelante para culminar mi carrera. Gracias mamita y amiga.

A Josue, mi novio:

A quien agradezco su amor, cariño y apoyo confiados siempre en mí para poder sobresalir en lo que me proponga. Gracias Prado.

**A la Platería y Joyería Monja
Blanca:**

Por brindarme el apoyo y la confianza para realizar mi práctica profesional supervisada y finalizarla con mucha gratitud.

ÍNDICE

| | Página |
|--------------------------------|---------------|
| LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS | vi |
| 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. Flora | 7 |
| | c. Fauna | 7 |
| | 1.5.2 Físicos | 8 |
| | 1.5.3 Humanos | 8 |
| 1.6 | Situación socioeconómica | 9 |
| | 1.6.1 Atractivos turísticos | 9 |
| | 1.6.2 Producción agrícola | 9 |
| | 1.6.3 Producción pecuaria | 9 |
| | 1.6.4 Artesanal | 9 |
| | 1.6.5 Principales festividades | 10 |
| 1.7 | Organización social | 10 |
| | 1.7.1 Instituciones | 10 |
| | 1.7.2 Grupos organizados | 11 |
| | a. Servicios de salud | 11 |
| | b. Servicios básicos | 11 |
| | 1) Agua potable | 11 |
| | 2) Electricidad | 11 |
| | 3) Servicio de recolección de basura | 11 |
| | 4) Drenaje | 12 |
| | 5) Servicio de restaurante | 12 |

| | |
|---|----|
| 6) Bancos | 12 |
| c. Organizaciones de cooperación | 12 |
| d. Organizaciones sociales | 12 |
| e. Fuerzas de seguridad | 13 |
| 1.7.3 Organizaciones socio-cultural | 13 |
| a. Aspecto social | 13 |
| 1) Actividad recreativa | 13 |
| 2) Idioma | 14 |
| 3) Medios de comunicación y transporte | 14 |
| 1.8 Descripción de la unidad de práctica | 14 |
| 1.8.1 Datos generales | 14 |
| 1.8.2 Visión | 15 |
| 1.8.3 Misión | 15 |
| 1.8.4 Recursos | 15 |
| a. Físicos | 15 |
| b. Humanos | 16 |
| c. Financieros | 16 |
| 1.8.5 Descripción de las actividades que se realizan en la unidad de práctica | 16 |
| 1.8.6 Organigrama | 17 |
| 1.9 Problemas y fortalezas encontrados | 17 |

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

| | |
|--------------------------|----|
| 2.1 Programa de servicio | 19 |
| 2.1.1 Filosofía | 19 |
| a. Objetivo | 19 |
| b. Metodología | 20 |
| 1) Misión | 20 |
| 2) Visión | 20 |
| 3) Objetivos | 21 |
| 4) Metas | 21 |
| c. Materiales utilizados | 21 |
| 2.1.2 Políticas internas | 22 |
| a. Objetivo | 22 |
| b. Metodología | 22 |
| c. Materiales utilizados | 22 |
| 2.1.3 Organigrama | 23 |
| a. Objetivo | 23 |
| b. Metodología | 23 |
| c. Materiales utilizados | 24 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.1.4 | Diagramas y descripciones de los procesos empresariales | 24 |
| | a. Objetivo | 24 |
| | b. Metodología | 24 |
| | c. Materiales utilizados | 25 |
| 2.1.5 | Formatos utilizados en los procesos de selección | 25 |
| | a. Objetivo | 25 |
| | b. Metodología | 25 |
| | c. Materiales utilizados | 26 |
| 2.1.6 | Perfil de puesto | 26 |
| | a. Objetivo | 26 |
| | b. Metodología | 27 |
| | c. Materiales utilizados | 27 |
| 2.1.7 | Descripción de puesto | 27 |
| | a. Objetivo | 27 |
| | b. Metodología | 28 |
| | c. Materiales utilizados | 28 |
| 2.1.8 | Modelos de entrevista para cada área | 28 |
| | a. Objetivo | 28 |
| | b. Metodología | 29 |
| | c. Materiales utilizados | 29 |
| 2.1.9 | Formatos para evaluación del desempeño | 30 |
| | a. Objetivo | 30 |
| | b. Metodología | 30 |
| | c. Materiales utilizados | 30 |
| 2.1.10 | Formato de retiro | 31 |
| | a. Objetivo | 31 |
| | b. Metodología | 31 |
| | c. Materiales utilizados | 31 |
| 2.1.11 | Croquis | 32 |
| | a. Objetivo | 32 |
| | b. Metodología | 32 |
| | c. Materiales utilizados | 32 |
| 2.1.12 | Glosario | 33 |
| | a. Objetivo | 33 |
| | b. Metodología | 33 |
| | c. Materiales utilizados | 33 |
| 2.1.13 | Expedientes del personal individual | 34 |
| | a. Objetivo | 34 |
| | b. Metodología | 34 |

| | | |
|--------|--|----|
| | c. Materiales utilizados | 34 |
| 2.1.14 | Aplicación de pruebas psicométricas | 35 |
| | a. Objetivo | 35 |
| | b. Metodología | 35 |
| | 1) Batería para la selección del personal administrativo, aptitud verbal BSPA-V | 35 |
| | 2) Batería para la selección del personal administrativo, aptitud numérica BSPA-N | 35 |
| | 3) Batería para la selección del personal administrativo, calculo administrativo BSPA-CA | 35 |
| | 4) Moss | 36 |
| | 5) Otis superior | 36 |
| | 6) Test de aptitudes diferenciales | 36 |
| | 7) Test de personalidad | 36 |
| | c. Materiales utilizados | 37 |
| 72.2 | Programa de docencia | 37 |
| 2.2.1 | Taller I valores | 37 |
| | a. Objetivo | 37 |
| | b. Metodología | 37 |
| | c. Materiales utilizados | 39 |
| 2.2.2 | Taller II relaciones interpersonales | 39 |
| | a. Objetivo | 39 |
| | b. Metodología | 39 |
| | c. Materiales utilizados | 41 |
| 2.2.3 | Taller III habilidades y talentos | 41 |
| | a. Objetivo | 41 |
| | b. Metodología | 42 |
| | c. Materiales utilizados | 43 |

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | | |
|-------|---------------------------|----|
| 3.1 | Programa de servicio | 45 |
| 3.1.1 | Resultados obtenidos | 45 |
| 3.1.2 | Otras actividades | 46 |
| | a. Apoyo a diversas áreas | 46 |
| 3.2 | Programa de docencia | 47 |
| 3.2.1 | Resultados obtenidos | 47 |
| 3.2.2 | Otras actividades | 49 |
| | a. Clausura | 49 |

| | |
|-----------------|----|
| CONCLUSIONES | 51 |
| RECOMENDACIONES | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA | 55 |
| ANEXOS | 57 |

ÍNDICE DE ESQUEMAS

| | Página |
|-----------------------------|---------------|
| 1 Organigrama institucional | 17 |

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| | |
|--|----|
| 1 Modelo de ficha profesiográfica | 59 |
| 2 Modelo de solicitud de empleado | 59 |
| 3 Modelo de solicitud de empleo | 60 |
| 4 Ejemplificación de evaluación de desempeño | 60 |
| 5 Modelo de retiro | 61 |
| 6 Croquis | 61 |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| 1 Género de los participantes en el programa de docencia | 48 |
| 2 Asistencia de los participantes en los talleres realizados | 49 |

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

| | |
|------------------|---|
| BSPA-CA | Batería para la selección del personal administrativo, calculo administrativo |
| BSPA-N | Batería para la selección del personal administrativo, aptitud numérica |
| BSPA-V | Batería para la selección del personal administrativo, aptitud verbal |
| CA | Centro América |
| COCODE | Consejo Comunitario de Desarrollo |
| CODEDE | Consejos Departamentales de Desarrollo Urbano y Rural |
| COMUDE | Consejos Municipales de Desarrollo |
| CUNOR | Centro Universitario del Norte |
| ENERGUATE | Distribuidora de Energía Eléctrica en Guatemala |
| FODA | Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas |
| INE | Instituto de Estadística de Guatemala |
| INJUD | Instituto Nacional de Juventud y Deporte |
| M S.N.M | Milímetros sobre el nivel del mar |
| PPS | Práctica profesional supervisada |
| P/S | Puesto de Salud |

RESUMEN

La práctica profesional supervisada -PPS-, fue realizada en la empresa Platería y Joyería Monja Blanca, ubicada en el municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz.

El proceso inició con un diagnóstico institucional en el cual se determinó las condiciones de la empresa y diferenció los elementos que conformaban el sistema empresarial y sus carencias.

A raíz de estas carencias se elaboró un plan de trabajo que intervino en el sistema administrativo y humano ejecutado en el programa de servicio y docencia.

El programa de servicio posee un enfoque que reguló los procesos administrativos a lo que respecta la estructura organizacional y el programa de docencia apoyó la Gestión de Talento Humano.

Las actividades que sistematizó el programa de servicio se presentó de la siguiente manera: un manual de recursos humanos que contiene la filosofía, antecedentes históricos, ubicación geográfica, políticas internas, organigrama institucional, procesos empresariales, perfiles y descripciones de los puestos, entrevistas de empleo, evaluaciones de desempeño, documento de retiro, glosario, bibliografía y anexos; todos estos pertenecientes a la Platería y Joyería Monja Blanca.

También se efectuó al personal administrativo evaluaciones psicológicas, todas ellas psicométricas y determinó las habilidades, aptitudes, personalidad y conocimiento que el personal individual tiene hacia el puesto. Esta información

se presentó a través de expedientes del personal individual, debidamente identificados y separados por las distintas áreas de trabajo.

El programa de docencia priorizó la Gestión de Talento Humano y capacitó las necesidades personales, las relaciones laborales, el liderazgo y la comunicación; todos ellos a través de talleres que sirvieron como estrategia para favorecer el clima organizacional.

INTRODUCCIÓN

La práctica profesional supervisada -PPS- es una actividad formativa que enriquece las habilidades, experiencias y conocimientos del estudiante en el campo laboral, e interviene en las necesidades socio humanas de la población para darle vías de solución a distintos problemas.

Con una especialización que radica en la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, del Centro Universitario de Norte -CUNOR- se desarrolló acciones que competen al ámbito laboral, en donde se atendió los programas de servicio y docencia que fortaleció la administración y desarrollo humano de la empresa Platería y Joyería Monja Blanca, y habilitó la interrelación óptima de los sistemas en la toma de decisiones sobre los procedimientos empresariales.

El informe está estructurado por tres capítulos, en el primer capítulo se describe las características que conforman el municipio donde se ubica la empresa y los componentes estructurales de la organización.

En el segundo capítulo se presenta la descripción de las actividades realizadas en el programa de servicio y docencia, las cuales concluyen con el contenido del manual de recursos humanos, expedientes laborales y talleres que fueron descritos según los objetivos, metodologías y recursos utilizados.

En el tercer capítulo se da a conocer el análisis y discusión de resultados concatenados a los objetivos y metas de intervención en el plan de trabajo. También se describe otras actividades, las cuales surgieron por diversas situaciones que requería la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo general

Orientar a la empresa Platería y Joyería Monja Blanca en la administración de Talento Humano a través de técnicas de reclutamiento, selección e inducción del personal, perfiles y descripciones de puestos, asesoramiento al jefe en problemas de personal, entrevistas diversas de personal, comunicación organizacional, dirección empresarial, motivación, capacitación al personal y evaluación del desempeño.

Objetivos específicos

Proporcionar un manual de recursos humanos que mejore la gestión empresarial.

Implementar el archivo de expedientes laborales individuales del trabajador para establecer un control administrativo del personal de la empresa.

Propiciar espacios en la empresa que favorezcan la organización y calidad de vida en el trabajo, a través de talleres que beneficien el clima organizacional.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

Se localiza a 219 kilómetros al norte del país, por la ruta CA-9, en el kilómetro 89 de la carretera al atlántico (Capital-Rancho), y 130 kilómetros de la CA-14 (Rancho- Cobán) a las Verapaces.

El municipio limita al Norte con Chisec, al Este con San Pedro Carchá y San Juan Chamelco, al Poniente con Santa Cruz Verapaz y San Cristóbal Verapaz, y al Sur con Tactic Alta Verapaz.

El municipio de Cobán posee una latitud de 15° 27' 23", una longitud de 90° 22' 37", una altura máxima de 2645 m s.n.m. mínima de 145 m s.n.m.

1.2 Condiciones climáticas

El municipio de Cobán es considerado con un clima templado-húmedo, la fertilidad del suelo era constante y enriquecedora para la producción agrícola, caracterizada por una lluvia denominada Chipi-chipi o fina llovizna persistente, sin embargo por distintos cambios atmosféricos a raíz de causas antrópicas, este acontecimiento ya no es frecuentemente observable.

1.3 Condiciones edáficas

Según el Instituto Nacional de Estadística la tierra y calidad del municipio es areno-arcilloso, humífero, arcilla y arenoso. El suelo es heterogéneo sobre piedra caliza, los hay muy profundos y poco profundos. El suelo es calcáreo según la clasificación de Simón y Pinto, la zonificación ecológica comprende una zona sub-tropical muy húmeda, caracterizándose distintos tipos de suelo: Amay, Cobán, Chacalté y Tzujá.

1.4 Vías de acceso

Las vías de acceso existentes al municipio son: la ruta que comunica a Cobán con la ciudad Capital; la carretera a Chisec; algunas calles del perímetro urbano pavimentadas; comunidades rurales con un 60% de acceso por medio de veredas, 34% tiene acceso a carreteras de terracería y un 6% de las mismas se sitúan a menos de un kilómetro de distancia de las carreteras asfaltadas; el aeropuerto donde se ubica la pista de aterrizaje asfaltada; fincas de aterrizaje particulares ubicadas en *Chamá, Conop, Chiremox, Saquil y Sactelá*.

La Platería y Joyería Monja Blanca está ubicada en la ciudad de Cobán, las vías vehiculares y peatonales para llegar son: guiándose por la finca Santa Margarita en la 4ta avenida y 4ta calle, y por la 3ra avenida dirigiéndose al Hostal de Acuña.

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

a. Hidrografía

El municipio de Cobán se caracteriza por sus ríos: Cahabón y *Chió* el cual cubre en gran parte al territorio central.

b. Flora

Cobán posee una variedad de plantas y flores entre las cuales destaca: *Chut'* (*Sashin*), *Xhate* (*Chamaedorea*), Azalea (*Rhododendron simsii*), palmera (*Arecaceae*), Camelia (*Camellia japonica*) y Dalia (*Dahlia*). También existe gran variedad de orquídeas en las cuales se caracteriza la Monja Blanca (*Lycaste virginalis*) como flor nacional.

c. Fauna

La fauna está compuesta por diversas especies dentro de los cuales algunas están en peligro de extinción, estas se detallan: tigrillo (*Leopardus pardalis*), chachas (*Ortalis Vetula*) cabro de monte (*Mazama americana*), pizote (*Nasua nasua*), ocelote (*Leopardus pardalis*), ardilla (*Sciurus yucatanensis*) coche de monte (*Dicotyles pecari*), jabalí (*Susscrofa*), cotuza (*Dasyproctapunctata*), tepezcuintle (*Agoutil paca*), mapache (*Procyon lotor*), loro cabeza roja (*Aratinga erytrogenys*), perico verde (*Aratinga holochlora brevipes*) guacamaya (*Ara macao*), cenizontle (*Mimus polyglottos*), guardabarranco (*Eumomota superciliosa*) y nuestra ave nacional el Quetzal (*Pharomachrus*

mocinno).

Los principales refugios de su gran variedad de especies son: *Chamá, Xucaneb, Samac, Sécate*.

1.5.2 Físicos

El recurso que enriquece el patrimonio cobanero se caracteriza por diversas infraestructuras, en las que se observan monumentos antiguos, organizaciones, centros deportivos, servicios de salud, medios de comunicación, empresas telefónicas, establecimientos, empresas de cable, internet café, medios de transporte, servicios de salud, servicios básicos, fuerzas de seguridad y lugares turísticos.

1.5.3 Humanos

El Instituto Nacional de Estadística de Guatemala, registra que la población en el municipio de Cobán durante el censo del año 2002 es de 144461 habitantes, clasificados en 71678 habitantes de sexo masculino y 72783 habitantes de sexo femenino. La estadística de proyección del INE estima que la población en el año 2014 es de 250675 habitantes.

1.6 Situación Socioeconómica

El organismo guatemalteco INE alude las siguientes descripciones:

1.6.1 Atractivos turísticos

El municipio caracterizado por su belleza y sitios de recreación, posee lugares turísticos como: la laguna Lachúa, Balneario San José la Colonia, Balneario Talpetate, Parque Nacional las Victorias, Estadio Verapaz, Iglesia El Calvario, El Convento y la Ermita de Santo Domingo.

1.6.2 Producción agrícola

La base de la economía del municipio es la agricultura, siendo sus principales cultivos: café (*Coffea arabica*), caña (*Saccharum officinasum*), plátano (*Musa sapientum*), cacao (*Theobroma cacao*), pimienta (*Pipernigrum*), cardamomo (*Elettaria cardamomum*), maíz (*Zean mays*) y frijol (*Phaseolus vulgaris*).

1.6.3 Producción pecuaria

En aspectos de producción pecuaria se detalla: pollos de engorde (*Gallus gallus*), gallinas ponedoras (*Gallus gallus*) y cerdos (*Sus scrofa domestica*).

1.6.4 Artesanal

La artesanía se destaca por tejidos, objetos de talabartería, trabajos de madera en especial muebles y maracas, sombreros de palma, cerería, pirotecnia y la industria artesanal en la que sobresale la orfebrería y platería.

1.6.5 Principales festividades

Cobán celebra la feria titular del 1 al 6 de agosto en honor al patrono Santo Domingo de Guzmán.

En el tercer domingo de mayo, como todos los años se lleva a cabo el medio maratón internacional de atletismo, con un recorrido de 21 kilómetros de Cobán hacia Carchá, con la meta final en la cabecera municipal de Alta Verapaz. Para este acontecimiento se invitan atletas de varios países, quienes participan y compiten por los primeros lugares.

A finales del mes de julio previo a la celebración de la feria departamental se organiza el festival folklórico nacional de Cobán. Esta es una fiesta de etnias indígenas de origen *Maya, Garífuna y Xinca*, cuyo propósito es enaltecer y mostrar sus tradiciones, costumbres y bellas artes.

1.7 Organización Social

El INE describe a través de sus informes que el municipio está estructurado por las siguientes organizaciones:

1.7.1 Instituciones

El Ministerio de Educación promueve enseñanza escolar a la población y caracteriza diversas instituciones privadas y públicas en la región. En el año 2012 el Instituto Nacional de Estadística estimó 474 establecimientos abiertos de diversas escolaridades, sin embargo, en la actualidad esta cifra aumentó por los cambios y condiciones educativas que surgen en el sector público y privado.

1.7.2 Grupos organizados

a. Servicios de salud

Hospital Regional, Jefatura de Área de Salud, Centro de Salud tipo “B”, Hospital Privado Galeno, Clínicas Particulares (40 aproximadamente) y 6 puestos de Salud de tipo C (P/S *Chitocan*, P/S *Secopur*, P/S *Choval*, P/S *Saxoc*, P/S *Peyan* y P/S *Selacuin*).

b. Servicios básicos

1) Agua potable

Servicio de mantenimiento generado a la mayoría de la población. Por condiciones de altura, drenaje, escases y situación socioeconómica no se provee a algunos sectores. Actualmente la municipalidad se encarga de administrarla y lleva un control de costos según el consumo.

2) Electricidad

Corriente alterna de 110 y 220 voltios, el servicio lo suministra Energuate.

3) Servicio de recolección de basura

La ciudad posee un vertedero municipal y dos empresas que se encargan de recolectar basura en viviendas que pagan este servicio.

4) Drenaje

Servicio a cargo de la municipalidad. En épocas lluviosas el servicio de drenajes causa inconvenientes a la población.

5) Servicios de restaurante

El servicio abarca el perímetro urbano, en los cuales se distinguen diversos tamaños de empresa que diversifican sus productos en la gastronomía.

6) Bancos

Servicio financiero que se distribuye en distintas áreas de la región y presta servicios a la población en general.

c. Organizaciones de cooperación

Asociación Tula Salud, Mercy Corps, Médicos del Mundo, Alas de Guatemala, Plan Internacional, Fuden, Medical Times y Compañero para cirugía.

d. Organizaciones sociales

Se distribuyen en: Cocode, Codede, Comude, Comité de salud, Comité de seguridad, Juntas escolares y Asociación de comadronas.

e. Fuerzas de seguridad

Policía Nacional Civil, servicio encargado de la seguridad de la población. Posee infraestructura propia, escuelas de adiestramiento y fuerzas armadas.

El orden vehicular y régimen de las normas de tránsito es regido por los policías municipales de tránsito.

1.7.3 Organizaciones socio-cultural

a. Aspecto social

1) Actividad recreativa

El -INJUD- dispone de complejos deportivos amplios y promueve el deporte en diferentes disciplinas. Estas oportunidades también son proyectadas inclusive para otros municipios.

Las disciplinas organizadas que se destacan son: asociación de fútbol, asociación de baloncesto, asociación de natación, ajedrez, béisbol, tenis de mesa y clubes de atletismo.

El club deportivo Cobán Imperial, es una organización importante que representa al municipio en el fútbol e involucra a la población en actividades sociales y deportivas.

2) Idioma

Los idiomas predominantes en la población son el *q'eqchi'* y el español.

3) Medios de comunicación y transporte

Los medios de comunicación en Cobán son:

El correo, medio de comunicación utilizado para el envío de cartas y encomiendas, actualmente por los avances tecnológicos, este medio comunicativo suele utilizarse con poca frecuencia.

Telefonía celular o línea móvil, este medio provee diversas empresarias telefónicas que son utilizadas según la preferencia del cliente.

Estaciones de radio, empresas de cable e internet.

1.8 Descripción de la unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

Nombre de la empresa: Platería y Joyería Monja Blanca,
Año de fundación: a partir de la década del cuarenta, Dirección: 4ª. Calle 3-12 Zona 2, Teléfono: 79521250, Lema empresarial: "Excelencia, exclusividad y calidad". La función principal es producir orfebrería como parte de la tradición y experiencia de la empresa, en la que presta al cliente una línea completa de bellas joyas en oro y plata.

1.8.2 Visión

“Ser una empresa líder en la región en la comercialización de joyería, satisfaciendo la demanda de los clientes y tratando de diversificar el servicio”¹.

1.8.3 Misión

“Garantizar un servicio de excelente calidad, realzando la belleza de nuestros clientes en una gran variedad de artículos de platería y joyería que solo Monja Blanca puede ofrecer”².

1.8.4 Recursos

a. Físicos

- 1) Una infraestructura interna dividida en 4 ambientes.
- 2) Una infraestructura externa dividida en 5 ambientes.
- 3) Espacio privado para parqueo de automóviles.
- 4) 1 vehículo de cuatro ruedas.
- 5) 2 equipos de cómputo.
- 6) Maquinaria pesada moderna y antigua.
- 7) Utensilios para orfebrería.
- 8) Metales (plata y oro).
- 9) Piedras preciosas y semipreciosas.

¹Platería y Joyería Monja Blanca. *Manual de recursos humanos* (Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: snt., 2014), 5.

²*Ibíd.*

b. Humanos

- 1) Gerente empresarial
- 2) Operarios
- 3) Vendedores
- 4) Diseñador
- 5) Albañiles
- 6) Estudiante practicante

c. Financieros

La Platería y Joyería Monja Blanca no dispone con organizaciones de apoyo ya que los recursos financieros son propios. Las contrataciones y salarios varían según la experiencia del personal y el tiempo laborado en la empresa, las retribuciones económicas se proporcionan al personal individual al finalizar cada mes, no se otorgan beneficios sociales.

1.8.5 Descripción de actividades que se realizan en la unidad de práctica

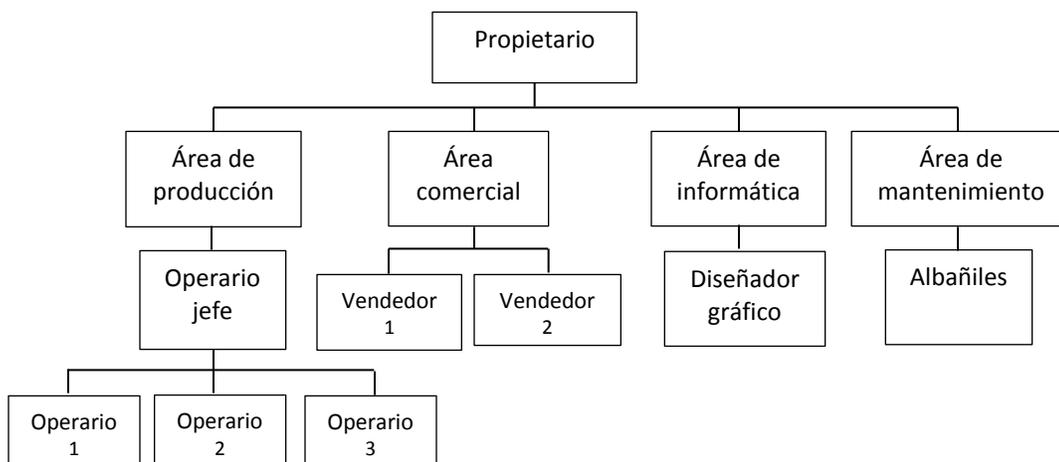
La joyería presta servicios en las áreas urbanas y rurales de la localidad y genera cobertura a nivel nacional.

Los servicios que ofrece la Platería y Joyería Monja Blanca al cliente son: venta de diversos artículos en joyería, grabados en cualquier objeto, perforaciones en orejas, servicios de reparación en joyas, elaboración de joyas por encargo, venta de servilletas típicas, grabados en plaquetas de madera y aluminio, evaluación y valorización de joyas en oro, pulido de joyas, y elaboración de gafetes, pines, medallas o logos.

El propietario de la empresa es el encargado de brindar atención específica al personal y cliente para fabricar cualquier pedido por mayor o menor.

1.8.6 Organigrama

ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL “PLATERÍA Y JOYERÍA MONJA BLANCA”



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

1.9 Problemas y fortalezas encontrados

Por los cambios frecuentes que surgen en el ambiente de la empresa, se observó características positivas y negativas en el sistema administrativo.

Durante la descripción de las condiciones empresariales enfocadas al talento humano, se definió un FODA a través de entrevistas directas con el personal individual, el cual sirvió para analizar la problemática y ejecutar

el plan de trabajo.

Los elementos positivos que conforman las fortalezas de la empresa son el trabajo en equipo, la higiene en las áreas de trabajo, el personal con experiencia en la orfebrería, el desempeño laboral y la comunicación asertiva del jefe al personal.

Las debilidades identificadas en la empresa son la ausencia de beneficios sociales, características de clima organizacional no definidas, procesos empresariales escuetos, diferencias interpersonales y desmotivación de la gestión de talento humano.

El apoyo profesional al área de Talento Humano se convirtió en una oportunidad de la empresa, al adecuar estrategias para desarrollar funciones que fueron abordadas según la gravedad y relación de los componentes ausentes que tenían efecto en el problema. Las estrategias concluyeron en un manual de recursos humanos y motivación a la gestión de talento humano que intervino en procesos administrativos de planeación, control, organización y dirección.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

Las organizaciones están conformadas por sistemas que viabilizan la relación e interacción de sus demás subsistemas, un subsistema no definido puede recaer a la entropía de la organización.

“El sistema gerencial es responsable de la administración y desarrollo de la organización, así como de sus procedimientos en la toma de decisiones”.³

Por ello, se implementó estrategias y acciones que definieron el sistema gerencial de la Platería y Joyería Monja Blanca, en el que se optimizó las relaciones entre el sistema humano y de tarea.

2.1.1 Filosofía

a. Objetivo

Implementar una filosofía propia de la empresa y cumplir las expectativas y propósitos del jefe/propietario.

³Idalberto Chiavenato. *Administración de Recursos Humanos, 2007*. <http://es.slideshare.net/hackas/administracion-de-recursos-humanos-chiavenato-8va> (20 de marzo de 2014).

b. Metodología

Se realizó una lluvia de ideas con la colaboración del personal administrativo que compiló actividades en las cuales se ha caracterizado la Platería y Joyería Monja Blanca con el fin de sintetizar propuestas de misión, visión, objetivos y metas de la empresa. Posteriormente fue presentada al jefe en un texto impreso, en el que revisó la redacción y seleccionó la propuesta de misión, visión, objetivos y metas idóneas a sus preferencias personales y empresariales.

La filosofía se presentó a través de rótulos al personal administrativo y se expuso la función que tiene esta sobre la empresa. Asimismo, la información también se adjuntó al manual de recursos humanos la cual se circunscribió de la siguiente forma:

1) Misión

Garantizar un servicio de excelente calidad, realzando la belleza de nuestros clientes en una gran variedad de artículos de platería y joyería que solo Monja Blanca puede ofrecer.

2) Visión

Ser una empresa líder en la región en la comercialización de joyería, satisfaciendo la demanda de los clientes y tratando de diversificar el servicio.

3) Objetivos

Ser una marca que los demandantes reconozcan por su variedad de productos en joyería.

Crear nuevos diseños en joyería para un mejor reconocimiento de la marca.

Mostrar el mejor servicio a los clientes por su cortesía y amabilidad.

Incrementar la productividad y aumentar las ventas en los diferentes servicios.

4) Metas

Satisfacer la demanda de nuestros clientes, ofreciendo una amplia gama de servicios de platería y joyería, con costos adecuados y de esta forma ofrecer precios accesibles a nuestros clientes; Innovar y ampliar nuestros recursos físicos y proporcionar a nuestros empleados satisfacción en sus labores, y de la misma forma generar más oportunidades de empleo; Maximizar el trabajo en equipo del recurso humano; Caracterizarnos por nuestro excelente servicio de calidad y exclusividad.

c. Materiales utilizados

Los recursos materiales utilizados fueron: papel bond, impresora, computadora personal, diario de campo, lapiceros, papel construcción, cartulina, celo seda, resistol, tijeras, clavos, tachuelas y martillo.

El recurso humano correspondió a todo el personal de la empresa.

2.1.2 Políticas internas

a. Objetivo

Integrar políticas internas que orienten a la gestión de talento humano a cumplir normas dentro de la organización, con el fin de mejorar la estructura administrativa de la empresa.

b. Metodología

Se platicó con el jefe sobre la importancia de las actitudes e implementación de políticas internas que marcaran las reglas administrativas para adecuar el buen funcionamiento de la organización.

A través de propuestas, se declaró una serie de reglas y directrices básicas acerca de los comportamientos esperados en el personal, concluidos en trece prohibiciones enlistadas correlativamente las cuales ocuparon un espacio de dos páginas en el manual de recursos humanos.

c. Materiales utilizados

El recurso material utilizado en la elaboración de las políticas internas se distribuyó en: diario de campo, hojas de papel bond, computadora personal, impresora y lapiceros.

Únicamente el jefe/propietario fungió como recurso humano.

2.1.3 Organigrama

a. Objetivo

Elaborar un organigrama que permita conocer el nivel de jerarquización que cada miembro tiene en la empresa.

b. Metodología

La observación y entrevista con el jefe/propietario permitió definir las áreas y puestos de trabajo que se constituyen en la empresa.

Se realizó un diseño organizacional de forma vertical el cual es conocido como unidad de comando, ya que está dirigido únicamente por un superior.

El bosquejo primeramente se realizó a mano alzada y definió el tipo de estructura funcional, que agrupó a la empresa a organizarse por funciones e incluyó tres niveles por la cantidad del personal administrativo.

El organigrama de la empresa fue autorizado por el jefe y dependientemente de los cambios que se realizaron con el personal individual se iba actualizando.

El esquema se presentó en un gráfico *SmartArt* de *Word* versión 2010.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales utilizados: una computadora personal, impresora, lapiceros, lápices y diario de campo.

Los recursos humanos fueron en su totalidad el personal administrativo de la empresa al identificar los puestos y áreas que emplean.

2.1.4 Diagramas y descripción de los procesos empresariales

a. Objetivo

Brindar a la empresa mejores herramientas administrativas para reclutar y seleccionar al personal idóneo a un puesto vacante, posteriormente realizar un proceso de inducción con elementos estructurados para la ejecución de funciones.

b. Metodología

Principalmente se observó que los procesos empresariales de reclutamiento, selección e inducción eran precarios. Por ello, se propuso al jefe/propietario realizar diagramas de flujo adecuados que permitieron reclutar, seleccionar e inducir al personal idóneo.

Las descripciones se elaboraron en tres diagramas de flujos básicos, donde indicaba el procedimiento de la información a través de un seguimiento de costos y eficiencia.

El libro de *Administración de Recursos Humanos 5ta edición* del autor Idalberto Chiavenato se utilizó como aprendizaje

de un análisis teórico para construir conocimientos sobre los diagramas empresariales.

Los diagramas y descripciones fueron presentados al jefe en donde se explicó las funciones y fines de esta herramienta administrativa.

c. Materiales utilizados

Los recursos materiales utilizados fueron: una computadora personal, impresora, lapiceros, diario de campo, libro de *Administración de Recursos Humanos 5ta edición*, silla, mesa y hojas bond.

Los recursos humanos fueron: jefe/propietario en la autorización de las propuestas y personal de la empresa para recolectar información relacionada a la contratación formal de trabajo.

2.1.5 Formatos a utilizar en el proceso de selección

a. Objetivo

Brindar al jefe/propietario modelos de ficha profesiográfica, solicitud de empleado y solicitud de empleo que podrá utilizar en la selección de candidatos.

b. Metodología

La asesora de práctica brindó las características que deben describirse en una ficha profesiográfica, esta descripción sirvió posteriormente para realizar un formato de la empresa.

La solicitud de empleado se extrajo del libro de *Administración de Recursos Humanos 5ta edición* autor Idalberto Chiavenato, donde se realizó el pie de página correspondiente adjuntado al manual de recursos humanos de la empresa.

También se describió una solicitud de empleo con las características necesarias que el jefe debía conocer antes de contratar a un empleado, este formato se desarrolló de la siguiente manera: datos personales, documentación, datos familiares, estado de salud y/o hábitos personales, y escolaridad.

El modelo de ficha profesiográfica, modelo de solicitud de empleado y modelo de solicitud de empleo se adjuntó en el contenido de este informe (Anexo 1).

c. Materiales utilizados

Los recursos materiales utilizados en cada formato fueron: una computadora personal, impresora, lapiceros, diario de campo, mesa y silla.

Recurso humano utilizado: jefe/propietario de la empresa al cual se le explicó el uso de cada formato.

2.1.6 Perfil de Puesto

a. Objetivo

Proporcionar al jefe/propietario un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos en la

empresa para cumplir satisfactoriamente las tareas del personal individual.

b. Metodología

Diseñado para los puestos de trabajo, incluyó información del puesto a cubrir así como las habilidades, actitudes, formación escolar y experiencias.

Se describió los requisitos mínimos e ideales del puesto, aptitudes y pruebas a realizar con las puntuaciones mínimas en cada evaluación psicométrica.

Esta documentación fue archivada en una base de datos, cada perfil de puesto se identificó por áreas y se presentó en el manual de recursos humanos de la empresa.

c. Materiales utilizados

Los recursos materiales fueron: computadora, mesa, silla, lapiceros, diario de campo, documentos y anotaciones del curso de orientación vocacional y laboral III teoría.

Recurso humano utilizado: jefe/propietario al revisar los perfiles de puesto según las áreas que integran la empresa.

2.1.7 Descripción de puesto

a. Objetivo

Brindar a la empresa una descripción de los diferentes puestos que hay en la organización con el fin de que cada personal individual comprenda las funciones que debe ejercer.

b. Metodología

Se realizó entrevistas al personal administrativo para identificar las responsabilidades correspondientes a cada puesto de trabajo. La información de forma objetiva fue enlistada según las tareas o actividades de cada puesto, así como la relación con otras áreas de trabajo y las competencias requeridas para desempeñar el cargo.

En todas las descripciones de puesto el jefe/propietario realizó sus observaciones y autorizó su implementación a la organización.

c. Materiales utilizados

Los recursos materiales fueron: hojas bond, mesa, una computadora personal, silla, impresora, lapiceros, documentos brindados en el curso de orientación vocacional y laboral III teoría y diario de campo.

El personal administrativo de la empresa participó como recurso humano en esta actividad.

2.1.8 Modelos de entrevista para cada área**a. Objetivo**

Elaborar entrevistas para el proceso de selección del personal y especificar las tareas y habilidades correspondientes a cada puesto.

b. Metodología

El libro de *Elija al mejor, cómo entrevistar por competencias* de la autora Marta Alicia Alles fungió descriptivamente la estructura de cada entrevista por la naturaleza del puesto de trabajo.

Constituyó alrededor de 50 a 75 preguntas clasificadas por cada función laboral y se suscribió el pie de página en las entrevistas. La información se incluyó al manual de recursos humanos de la empresa.

Al jefe/propietario se explicó el uso administrativo de esta herramienta, así como el análisis de información abstraído de cada repuesta, el cual sugirió proveer para seleccionar al personal idóneo de la empresa.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales utilizados: computadora portátil, libro en digital *Elija al mejor, cómo entrevistar por competencias*, diario de campo, lápices, hojas, impresora, mesa y silla.

El recurso humano que se empleó fue al jefe/propietario durante la elaboración y revisión de las entrevistas.

2.1.9 Formatos para la evaluación del desempeño

a. Objetivo

Brindarle al jefe/propietario herramientas de evaluación con las cuales pueda conocer el desempeño que cada personal individual tiene en la empresa.

b. Metodología

La referencia bibliográfica fue el libro de *Administración de Recursos Humanos 5ta edición* del autor Idalberto Chiavenato, la teoría designó conocer los diversos tipos de evaluación que existen y su finalidad.

Como una empresa determinada a la fabricación y distribución de joyas de oro y plata, se estructuró una evaluación para el cliente con la finalidad de que el jefe conociera desde el punto de vista del comprador porqué prefería visitar la empresa.

También se estructuró un formato de 360° que contenía treinta interrogantes con respuestas derivadas: malo, regular, bueno, muy bueno y excelente; todos ellos para cada área laboral de la empresa y su respectivo membrete. (Anexo 1)

c. Materiales utilizados

Recursos materiales empleados: computadora portátil, libro en digital de *Administración de Recursos Humanos 5ta Edición*, lapicero, diario de campo, documentos brindados en el curso de orientación vocacional y laboral III teoría, mesa y silla.

El jefe/propietario fue el único recurso humano durante la explicación de cada formato.

2.1.10 Formato de retiro

a. Objetivo

Proporcionar al jefe/propietario una herramienta para comprender las inconformidades que los miembros tienen a la empresa y de esta forma mejorar cada aspecto.

b. Metodología

Se estructuró a través del libro de *Administración de Recursos Humanos 5ta edición* del autor Idalberto Chiavenato, el contenido se basó en los datos generales de la persona que se retira de la empresa, diez preguntas abiertas acerca de lo que piensa de la empresa durante el tiempo laborado y la firma correspondiente de la persona. (Anexo 1)

El formato de retiro se presentó en una hoja tamaño carta, escrita a computadora con el membrete de la Platería y Joyería Monja Blanca.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales empleados: diario de campo, libro en digital de *Administración de Recursos Humanos 5ta edición*, lapiceros, una computadora portátil, documentos brindados en el curso de orientación vocacional y laboral III teoría, mesa y silla.

Recurso humano utilizado: jefe/propietario en la revisión y explicación de la aplicación del formato de retiro.

2.1.11 Croquis

a. Objetivo

Diseñar dos presentaciones gráficas de las instalaciones de la Platería y Joyería Monja Blanca.

b. Metodología

Inició a través de un bosquejo de las instalaciones a mano alzada. El croquis uno contenía espacios del área de ventas, almacenamiento, área de grabados y pasillos. El croquis dos se disponía de una infraestructura interna dividida del croquis uno, donde se encontraba el área de fabricación, almacenamiento, servicio sanitario y área administrativa. (Anexo 1)

Los bosquejos concluyen en una base de datos presentados con más estética a través de ventanales, gradas, entradas y salidas del personal administrativo de la empresa.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales empleados: cuaderno cuadriculado, lápices, lapiceros, borrador, diario de campo, computadora portátil, mesa, silla e instalaciones de la empresa.

El recurso humano utilizado fue el operario 2 durante los bosquejos realizados a mano alzada.

2.1.12 Glosario

a. Objetivo

Brindar a la gestión de talento humano un catálogo de palabras para comprender los significados implementados en el manual de recursos humanos.

b. Metodología

Con la selección de palabras de difícil comprensión, se realizó un listado alfabético con su respectiva definición.

La consulta del significado de palabras se efectuó en la página portal *Oficina de recursos humanos*.

El glosario se adjuntó en las últimas páginas del manual de recursos humanos de la Platería y Joyería Monja Blanca.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales utilizados: computadora portátil, mesa, silla, lapiceros y diario de campo.

Recurso humano empleado: jefe/propietario, el cual estuvo presente en la revisión y explicación del manual de recursos humanos.

2.1.13 Expedientes del personal individual

a. Objetivo

Elaborar expedientes que respalden la documentación del personal administrativo.

b. Metodología

Se creó expedientes físicos y tangibles, a través de folders que identificaron a cada personal individual. El expediente contenía características y cualidades del personal, así como herramientas ventajosas y desventajosas, enfermedades y habilidades.

La información se presentó de forma clara y legible, cada expediente estaba rotulado por área y puesto de trabajo. También se adjuntó resultados de pruebas psicológicas aplicadas a cada personal individual y priorizó las habilidades que el sujeto requiere para desenvolverse óptimamente en el puesto.

c. Materiales utilizados

Los recursos materiales fueron: hojas bond, impresora, computadora portátil, resistol, sellador, tijeras folders, clips, lapiceros y diario de campo.

El personal administrativo de la empresa constituyó otro de los recursos durante la recopilación de información para expedientes.

2.1.14 Aplicación de pruebas psicométricas

a. Objetivo

Determinar las habilidades y aptitudes de cada personal individual según las áreas que laboran.

b. Metodología

Se aplicó pruebas psicométricas con variables cuantitativas y cualitativas. A través de una calendarización se asignó días específicos y horarios para cada evaluación.

Las pruebas realizadas fueron:

1) Batería para la selección del personal administrativo, aptitud verbal BSPA-V

Mide la habilidad de lenguaje y el uso de conceptos.

2) Batería para la selección del personal administrativo, aptitud numérica BSPA-N

Mide la habilidad para solucionar problemas aritméticos.

3) Batería para la selección del personal administrativo, calculo administrativo BSPA-CA

Evalúa la capacidad de organizar, rapidez al trabajar, exactitud y coordinación visomotora.

4) Moss

Mide la habilidad en supervisión, la capacidad de decisiones en las relaciones humanas, la capacidad de evaluación de problemas interpersonales, la habilidad para establecer relaciones interpersonales y el sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.

5) Otis superior

Mide la capacidad que tiene el individuo para pensar a través de la formulación de preguntas cuantificables, que en su totalidad demuestran el puntaje correspondiente a su coeficiente intelectual.

6) Test de aptitudes diferenciales

Mide y predice aptitudes intelectuales básicas en razonamiento verbal, habilidad numérica, razonamiento abstracto, relaciones espaciales, razonamiento mecánico, y velocidad y exactitud.

7) Test de personalidad

Clasifica e identifica diversas características de la personalidad del sujeto a través de los tipos temperamentales colérico, flemático, melancólico y sanguíneo.

Asimismo, los puntos obtenidos por cada miembro del personal se presentaron en un formato nombrado: perfil de pruebas aplicadas; el cual describió en la parte inferior de la hoja las referencias de lo que mide cada test y las observaciones

c. Materiales utilizados

Recursos materiales utilizados: hojas bond, impresora, computadora portátil, lapiceros, pruebas psicométricas, hojas de respuestas, calculadora, lápices, borradores, baremos, fichas para calificar, hojas de perfil y diario de campo.

Los recursos humanos empleados fueron el personal administrativo de la empresa.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Taller I valores

a. Objetivo

Que los participantes tengan la capacidad de conocer y comprender las características que conforman la cultura organizacional a través de los valores y actitudes a optar para ser agentes de cambio.

b. Metodología

El taller motivacional se realizó el 30 de Junio de 2014, fue dirigido a todo el personal administrativo y asistieron trece participantes.

Inició con la presentación individual del facilitador y la ubicación temática a través de la lectura de frases con el tema valores. Relacionado a esto, se realizó una dinámica con los participantes está consistía en colocarse en parejas para

conversar sobre los valores, costumbres y hábitos practicados en la empresa.

Luego se realizó la segunda dinámica nombrada colorín colorado que compone de tres preguntas directas acerca de la importancia del tema en las funciones que realizan. Los participantes compartieron sobre las experiencias gratas que habían tenido dentro de su clima organizacional y otros participantes aludieron sobre las conductas erróneas observadas en la empresa.

Una vez integrada la temática a los participantes, se desarrollaron los temas definición sobre cultura organizacional, ejemplos de valores dentro de la empresa, ¿qué es un agente de cambio?, ¿cómo ser un agente de cambio? y competencias de liderazgo.

El tema englobó las actitudes de cambio del personal individual para optar conductas apropiadas en la empresa, guiados por sistemas normativos que regulan la estructura y el clima organizacional.

Durante el desarrollo del tema los participantes opinaron y reflexionaron. Se proporcionó a cada personal individual una ficha sobre los procedimientos de cambio positivos aplicados en la empresa y culminó con una dinámica.

Se realizó una realimentación sobre los puntos claves del taller y se escuchó asertivamente las responsabilidades identificadas de cada participante en su puesto de trabajo.

Por último el facilitador resolvió las dudas de los participantes y procedió a repartir las evaluaciones que cada personal individual calificó según las expectativas esperadas del taller. Finaliza con el cierre de la actividad y se priorizó los acuerdos y compromisos individuales del personal; también se propició un espacio de convivencia y refacción.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales empleados: hojas de evaluación, material didáctico, planificación del taller, diario de campo, fichas de reflexión, lapiceros, sillas, vasos y platos, desechables, tostadas, gaseosa y servilletas.

El personal administrativo de la empresa participo como recurso humano durante el taller.

2.2.2 Taller II relaciones interpersonales

a. Objetivo

Fortalecer las relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa.

b. Metodología

El taller se elaboró el 11 de Agosto de 2014 con una duración de dos horas aproximadamente, asistieron catorce participantes.

Se principió con la bienvenida y presentación del facilitador, la ubicación temática partió de lo observable en el material visual, las opiniones de los participantes viabilizaron el tema y se realizó una dinámica. Esta actividad de sensibilización se nombró abrazo terapia, el cual consistió en agrupar a los participantes por medio de un abrazo, expresando “¡me llamo Ana y esto es un abrazo!”, el otro participante responde: “¿un qué?” y el repite “¡un abrazo!”; el juego se procedió así sucesivamente hasta que todos los participantes se abrazaron mutuamente.

Cuando terminó la dinámica se explicó una breve introducción del objetivo del juego y de la importancia que tiene la comunicación asertiva para mejores relaciones interpersonales.

Durante el desarrollo del tema se reflexionó acerca de los conceptos sobre ¿cómo nos relacionamos?, la comunicación y las relaciones interpersonales, ¿con quiénes nos relacionamos y comunicamos?, dificultades para relacionarnos y comunicarnos y, a mejor comunicación, mejores relaciones.

Los participantes expresaron sus opiniones y conceptos con respeto al tema, también se realizó un espacio de reflexión en el que se asimilaron los conflictos interpersonales en el ambiente de trabajo, y priorizó la forma adecuada de resolverlos enfatizado por acuerdos y compromisos que se habían fijado en el taller anterior.

Posteriormente se hizo una realimentación del tema para mejorar aprendizajes y optimizar comportamientos, concatenando las temáticas del taller I y II.

Se aclararon dudas de los participantes, incidido a fortalecer las relaciones interpersonales. A cada participante se le distribuyó una evaluación para calificar los aspectos positivos y negativos del taller según las expectativas esperadas de los mismos.

El taller concluye con el agradecimiento y la despedida de los participantes y entrega de bombones. Se determinó los acuerdos y compromisos de cada personal individual para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales utilizados: material didáctico, hojas de evaluación, lapiceros, sillas, bombones, planificación del taller y diario de campo.

Los recursos humanos utilizados fueron los miembros del personal administrativo de la empresa.

2.2.3 Taller III habilidades y talentos

a. Objetivo

Motivar al personal de la empresa a participar en actividades creativas y dinámicas, en el cual reconozcan las habilidades y talentos propios y de sus compañeros.

b. Metodología

Taller motivacional realizado el 2 de Octubre de 2014 con una duración aproximada de tres horas y media, en el que asistieron seis participantes.

Inició con la bienvenida del personal y la presentación de dos asistentes invitadas que apoyaron la actividad. Convivencia, motivación y dinamismo fueron los pilares que desarrolló el taller, a través de diversas dinámicas que diferenciaron las habilidades y talentos de cada personal individual.

Los juegos realizados fueron: la vuelta a las sillas, competencias de limones y cucharas, canastas, competencia de vejiga en el pie, intenta romper la vejiga, baila en periódico, pelota explosiva, diviértete actuando e inquilino, casa y terremoto.

En cada uno de los juegos se entregó medallas de chocolate para los ganadores, esto con el fin de motivar al grupo, reflejar esfuerzo, perseverancia y liderazgo. Al terminar los juegos se hizo entrega de una refacción y bebida.

En el cierre de la actividad se agradeció la colaboración, participación y entusiasmo de cada participante en la realización de cada una de las actividades que fueron programadas en la práctica III, así como el apoyo brindado por el jefe/propietario de la Platería y Joyería Monja Blanca. También se entregó al personal individual hojas de evaluación para darle un calificativo al taller y obsequios.

c. Materiales utilizados

Recursos materiales empleados: sillas, limones, cucharas, una pelota, vejigas, periódico, premios de chocolate, obsequios, tostadas, una magdalena, un cuchillo, una grabadora, una caja de interrogantes, una gaseosa, vasos, platos, tenedores, servilletas, planificación del taller, lapiceros, hojas de evaluación del taller y diarios de campo.

El personal administrativo de la empresa fue el recurso humano utilizado.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Resultados obtenidos

El sistema administrativo en una empresa está conformado por componentes de planeación, organización, dirección y control que sistematizan la toma de decisiones de una empresa.

Cada uno de los componentes posee una función específica para lograr un procedimiento eficiente en la administración, establecido por sistemas racionales de esfuerzo.

Por ello se ejecutó en el programa de servicio, un marco normativo, con el fin de cubrir las fallas administrativas concatenando las limitantes para darle prioridad a las acciones que se ejecutaron en un Manual de Recursos Humanos.

Estos requerimientos empresariales definieron los objetivos, las metas, misión, visión, estructura organizacional, políticas, procedimientos y reglas, a fin de restablecer los conocimientos y acciones que el sistema gerencial ejerce sobre la empresa.

Uno de los primeros pasos que viabilizaron los resultados del programa de servicio fue el proceso de planeación, ya que a través de él se realizó la investigación para determinar cuáles eran las condiciones de la empresa, las necesidades que requerían prioridad de atención, los procedimientos y acciones de intervención ejercidas para establecer una estructura organizacional definida para el desempeño y calidad humana.

Con el proceso de planeación determinado se presentó las normas de la empresa, a fin de regular comportamientos observados en el personal individual y optimizar el desempeño laboral.

El manual de Recursos Humanos dispone y coordina todos los recursos y direcciona a la gestión de talento humano en el control funcional de cada proceso administrativo.

3.1.2 Otras actividades

a. Apoyo a diversas áreas

Se colaboró en distintas funciones según los encargos que surgían en la empresa, los cuales se detallan a continuación: elaboración de pines, moñas y cintas para medallas.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

El programa de docencia brindó atención a la gestión de talento humano enfatizado en las capacidades, habilidades, personalidad, aspiraciones y percepciones de los miembros de la empresa.

La temática de los talleres sistematizó características de la cultura organizacional a fin de capacitar al personal a través de técnicas motivacionales que permitió la convivencia y relación asertiva del personal.

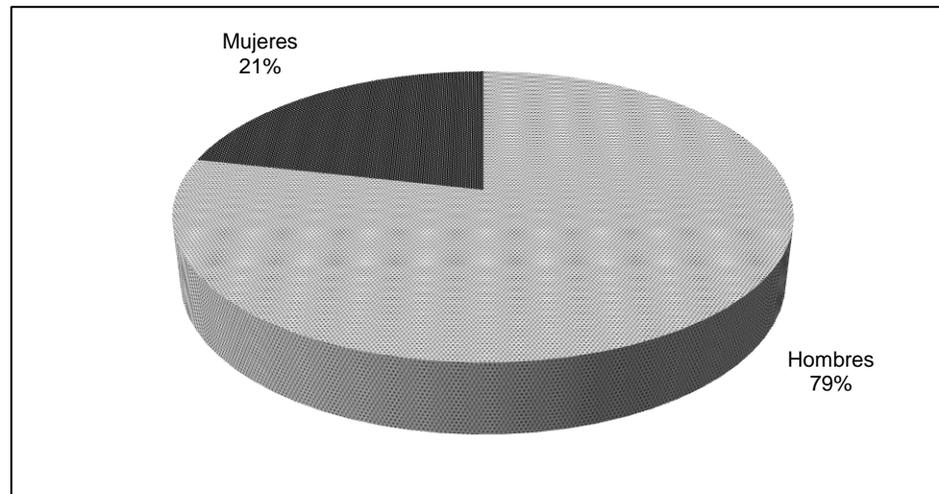
A raíz de estos talleres se brindó técnicas para moderar el estrés y diversas presiones laborales que con regularidad se habían observado en la empresa.

Las estrategias que desarrolló el programa de docencia beneficio la dirección de los procesos de ejecución motivacional, comunicación y supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Este programa priorizó la calidad de vida del individuo en el ámbito laboral, estableció componentes que mejoraron el clima organizacional y herramientas del personal que utilizaron en el desempeño laboral.

GRÁFICA 1

GÉNERO DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE DOCENCIA

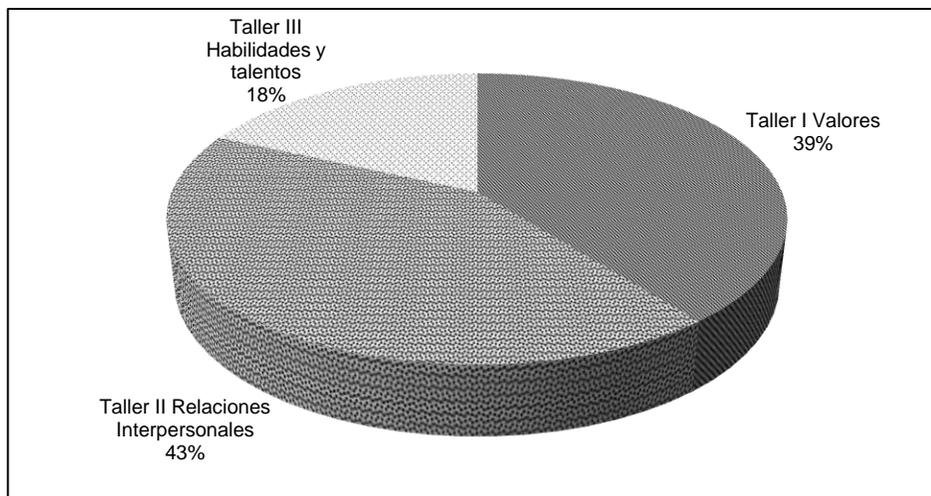


Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: Existe una diferencia característica en el género de la población atendida del programa de docencia, en el que predominó el género masculino por las diversas funciones que se realizan en la orfebrería y el mantenimiento de la infraestructura empresarial.

GRÁFICA 2

ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES EN LOS TALLERES REALIZADOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: Los talleres fueron dirigidos a todos los miembros del personal que laboran en las distintas áreas administrativas, en el cual se obtuvo la asistencia de todo el personal en el taller II y ausencia de algunos miembros del personal en el taller I y III por motivos de salud y finalización de contratación.

3.2.2 Otras actividades

a. Clausura

Actividad que se realizó en agradecimiento, por el apoyo brindado del personal administrativo y del supervisor extramuros. En donde se gestionó una refacción y obsequios al personal individual.

CONCLUSIONES

En la empresa Platería y Joyería Monja Blanca se orientó en procesos administrativos y de talento humano, en los cuales se concluyen las siguientes acciones y estrategias realizadas en los programas de servicio y docencia.

El programa de servicio implementó un manual de recursos humanos propio de la empresa, detallado de actividades que permitió el control de diferentes áreas involucradas al reclutamiento, selección e inducción del personal, así como los perfiles profesionales idóneos al puesto de trabajo, la identificación de funciones y responsabilidades de los puestos en la empresa y el desempeño laboral.

Los expedientes laborales facilitaron un mejor control administrativo del personal que labora en la empresa. Su contenido se distribuyó en certificaciones, documentos personales, evaluaciones psicológicas y perfiles de resultados, los cuales comprobaron las condiciones generales del puesto y los años de experiencia del personal en el cargo.

En el programa de docencia se realizó talleres enfocados a fortalecer las necesidades personales de los trabajadores, en el que se implementó características relacionadas a los valores, liderazgo, comunicación asertiva y relaciones afectivas que mejoraron la calidad de vida y el clima organizacional.

RECOMENDACIONES

Seguir los procedimientos descritos en el manual de recursos humanos para regular constantemente el régimen normativo empresarial y la dirección gerencial, promoviendo la toma de decisiones en procesos de planeación, organización y control empresarial.

Evaluar el desempeño laboral para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, en el que se aconsejen mejoras para un sistema de desempeño eficaz, de compromiso y participación activa de todo el personal.

Mantener continuidad en el proceso de acumulación de documentos, únicamente el jefe/propietario tiene derecho a acceder libremente al expediente, así como pedir la documentación de los datos pertinentes del personal individual.

Actualizar la documentación de los expedientes para priorizar un control administrativo que requiera cualquier cambio relacionado a la información del personal individual de la empresa.

Implementar capacitaciones anuales al Talento Humano para motivar e incentivar las capacidades, habilidades, aptitudes, actitudes, conocimientos y potencialidades del personal.

BIBLIOGRAFÍA

Administración de Recursos Humanos. <http://es.slideshare.net/hackas/administracion-de-recursos-humanos-chiavenato-8va> (20 de marzo de 2014).

Alles, Marta. *Elija al mejor cómo entrevistar por competencias.* Argentina: Granica, 1999.

Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: Nómós, 2000.

Clima organizacional. http://admonpublica.org/wpcontent/uploads/2014/09/clima_organizacional.pdf (19 de abril de 2014).

Clima organizacional. <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/> (20 de octubre de 2014).

Cultura organizacional I. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/usuario/Mis%20documentos/Downloads/99668459.13%20Cultura%20Organizacional.pdf> (28 de octubre de 2014).

El expediente del trabajador. <http://www.empresadata.com/blog/2009/el-expediente-del-trabajador/> (16 de junio de 2014).

Glosario de recursos humanos. <http://www.orh.ucr.ac.cr/manual-puestos/glosario> (28 de agosto de 2014).

Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Monografía de Cobán Alta Verapaz.* Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: INE., 2014.

Medición de clima laboral para IMF'S. http://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf (20 de abril de 2014).

Platería y Joyería Monja Blanca. *Manual de recursos humanos.* Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: snt., 2014. (sin publicar).

Principios, conceptos y problemas de la psicología industrial. http://www.andragogy.org/_Cursos/Curso00200/Temario/pdf%20leccion%201/Lecci%C3%B3n%201%20PI.pdf (20 de junio de 2014).



Proceso administrativos. http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques//proceso_administrativo.pdf (12 de julio de 2014).



V.º B.º

Adán García Véliz

Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXO 1

**“FORMATOS DEL MANUAL DE RECURSOS HUMANOS DE LA
PLATERÍA Y JOYERÍA MONJA BLANCA”**

FOTOGRAFÍA 1

MODELO DE FICHA PROFESIOGRÁFICA

FORMATO 1
FICHA PROFESIOGRÁFICA

"PLATERÍA Y JOYERÍA MONJA BLANCA"
EXCELENCIA, EXCLUSIVIDAD Y CALIDAD
DIRECCIÓN: 4^a CALLE 3-12, ZONA 2 COBÁN A.V.
TELÉFONO: 7852 1250

FICHA PROFESIOGRÁFICA

| | |
|------------------------------|--|
| Cargo | |
| Área | |
| Descripción del Cargo | |
| Equipos de Trabajo | |
| Educación | |
| Experiencia Profesional | |
| Relaciones Humanas | |
| Tipo de Actividad | |
| Características Psicológicas | |
| Características Físicas | |
| Pruebas a Someterse | |

MARCO ANTONIO OXOM
PROPIETARIO/JEFE DE LA EMPRESA

Fuente: Investigación de Campo Año: 2014

Tomada por: Lourdes Hún. Año 2014

FOTOGRAFÍA 2

MODELO DE SOLICITUD DE EMPLEADO

FORMATO 2
SOLICITUD DE EMPLEADO

PLATERÍA Y JOYERÍA MONJA BLANCA
DIRECCIÓN: 4^a CALLE 3-12, ZONA 2 COBÁN A.V.
TELÉFONO: 7852 1250

de Administración General
Pare:

SOLICITUD DE EMPLEADO

| | | |
|--|-------------------|--------------------|
| SECCIÓN | CÓDIGO DE SECCIÓN | Fecha Emisión |
| NOMBRE DEL CARGO | CÓDIGO | Fecha de Recepción |
| CANTIDAD | | No |
| <input type="checkbox"/> PLAZA NUEVA | | |
| <input type="checkbox"/> POR REEMPLAZO | | |
| REGISTRO | FECHA/SALIDA | NOMBRE |
| | | CARGO |
| <input type="checkbox"/> VACACIONES | | |
| <input type="checkbox"/> POR AUMENTO DE PLANTA | | |
| MOTIVO DE AUMENTO | | |

Fuente: Investigación de Campo Año: 2014

Idelfonso Chavesano, Recursos Humanos (Cuba) S.A., 2000, 219

Tomada por: Lourdes Hún. Año 2014

FOTOGRAFÍA 3

MODELO DE SOLICITUD DE EMPLEO

FORMATO 10
ENTREVISTA DE RETIRO

PLATERIA Y JOYERIA MONJA BLANCA
"PUEBLO NUEVO, EN EL CORRALITO Y P. ALDAMA"
P. CALLE 1-12, ZONA 1 CUBAN A V.
TELÉFONO: 23333333

Nombre: _____ Domicilio: _____
 Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____
 E-mail: _____ Teléfono: _____ Cargo que ocupa: _____

FIRMA DEL TRABAJADOR

SE LE AGRADECE RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, LAS CUALES AYUDARÁN A MEDIR LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

1. MOTIVO DE RETIRO.
2. QUÉ OPINA RESPECTO A LA EMPRESA.
3. QUÉ OPINA SOBRE EL CARGO QUE OCUPA EN LA ORGANIZACIÓN.
4. QUÉ OPINA SOBRE SU JEFE DIRECTIVO.
5. QUÉ OPINA SOBRE SU HERRAMIENTA DE TRABAJO.
6. QUÉ OPINA SOBRE LAS CONDICIONES FISICAS DEL AMBIENTE EN EL QUE DESARROLLA SU TRABAJO.
7. QUÉ OPINIÓN TIENE RESPECTO AL SALARIO QUE GANA EN LA EMPRESA.
8. QUÉ OPINA SOBRE LAS RELACIONES HUMANAS EXISTENTES EN SU ÁREA DE TRABAJO.
9. QUÉ OPINA SOBRE LAS OPORTUNIDADES DE PROGRESO QUE LE BRINDA LA ORGANIZACIÓN.
10. QUÉ OPINA SOBRE LA ACTITUD Y AMBIENTE DE SUS COMPANEROS DE TRABAJO.
11. QUÉ OPINIÓN TIENE SOBRE LAS OPORTUNIDADES QUE SE ENCUENTRA EN EL MERCADO LABORAL.
12. OTROS COMENTARIOS.

Fuente: Investigación de Campo Año: 2014

Tomada por: Lourdes Hún. Año 2014

FOTOGRAFÍA 4

EJEMPLIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

FORMATO 6
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA EL ÁREA COMERCIAL

Evaluación del desempeño (Área Comercial)

Nombre: _____
 Puesto: _____
 Fecha: _____

Escala del 1 al 5 los siguientes niveles de desempeño:
 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente

| Criterio de desempeño | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Atiende al cliente, atiende sus dudas y necesidades. | | | | | |
| Encuentra las formas de solucionar los problemas que el cliente enfrenta a la tienda. | | | | | |
| Ofrece la mercancía en sus diferentes presentaciones. | | | | | |
| Lleva al cliente al punto de venta y entrega el producto en las condiciones y cantidades solicitadas. | | | | | |
| Realiza los pedidos correspondientes a ventas pedidas, recibos, etc. | | | | | |
| Seguir y respetar las reglas de la tienda. | | | | | |
| Confiar y confiar en las mercancías ofertadas. | | | | | |
| Realiza las entregas de mercancías, artículos, cadenas, etc., presentablemente. | | | | | |
| Conoce exactamente los costos de la mercancía. | | | | | |
| Realiza las entregas de mercancías, artículos, cadenas, etc., presentablemente. | | | | | |
| Conoce exactamente los costos de la mercancía. | | | | | |
| Realiza las entregas de mercancías, artículos, cadenas, etc., presentablemente. | | | | | |
| Conoce exactamente los costos de la mercancía. | | | | | |
| Realiza las entregas de mercancías, artículos, cadenas, etc., presentablemente. | | | | | |

Fuente: Investigación de Campo Año: 2014

Tomada por: Lourdes Hún. Año 2014

FOTOGRAFÍA 5

MODELO DE RETIRO

388

FORMATO 10
ENTREVISTA DE RETIRO

PLATERIA Y JOYERIA MODERNA DE ANICA
7 AV. PÉREZ GARCÍA, ESQ. LOS YAGUAYES, CALLE 14
P. CALLE 3-12, ZONA 2 COBAN A V.
TELÉFONO: 70321235

NOMBRE: _____
PRIMER APELLIDO: _____ SEGUNDO APELLIDO: _____
TELÉFONO: _____ SUICHO: _____
CARGO QUE OCUPA: _____

FIRMA DEL TRABAJADOR: _____

SE LE AGRADECE Y RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, LAS CUALES AYUDARÁN A MEDIR LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

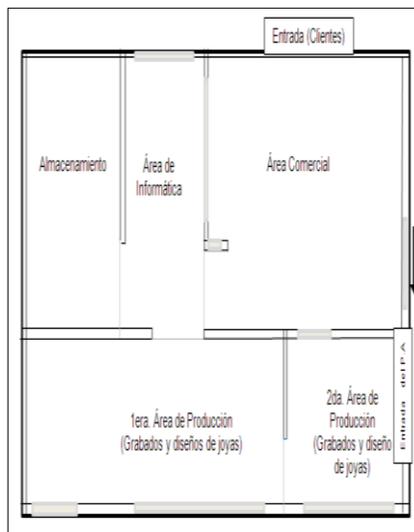
1. MOTIVO DE RETIRO.
2. QUÉ OPINA RESPECTO A LA EMPRESA.
3. QUÉ OPINA ACERCA DEL CARGO QUE OCUPA EN LA ORGANIZACIÓN.
4. QUÉ OPINA SOBRE SU JEFE DIRECTO.
5. QUÉ OPINA SOBRE SU HORARIO DE TRABAJO.
6. QUÉ OPINA ACERCA DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL AMBIENTE EN EL QUE DESARROLLA SU TRABAJO.
7. QUÉ OPINIÓN TIENE RESPECTO AL SALARIO QUE GANA EN LA EMPRESA.
8. QUÉ OPINA SOBRE LAS RELACIONES HUMANAS EXISTENTES EN SU ÁREA DE TRABAJO.
9. QUÉ OPINA SOBRE LAS OPORTUNIDADES DE PROGRESO QUE LE BRINDA LA ORGANIZACIÓN.
10. QUÉ OPINIÓN TIENE SOBRE LA ACTITUD Y MORAL DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.
11. QUÉ OPINIÓN TIENE SOBRE LAS OPORTUNIDADES QUE SE ENCUENTRA EN EL MERCADO LABORAL.
12. OTROS COMENTARIOS.

Fuente: Investigación de Campo Año: 2014

Tomada por: Lourdes Hún. Año 2014

FOTOGRAFÍA 6

CROQUIS



Tomada por: Lourdes Hún. Año 2014

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:

ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN PLATERÍA Y JOYERÍA MONJA BLANCA, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ

Presentado por el (la) estudiante:

MARÍA DE LOURDES HÚN GALICIA

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 05 de octubre de 2016.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

