

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA,
REALIZADA EN CONSTRUCTORA SINERGIA, COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2 014

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA,
REALIZADA EN CONSTRUCTORA SINERGIA, COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

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

POR

**CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT
CARNÉ 201140345**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE TÉCNICO EN
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2 014

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovanni Macz Choc
SECRETARIO:	Lic. Econ. Héctor Virginio Escobar Rubio
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	P.E.M. Hugo Francisco Ruano Rivera Br. Marco Tulio Medina Pérez

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

COORDINADORA DE LA CARRERA

Licda. Psic. Claudia Patricia Caal de Matheu

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA:	Licda. Psic.	Iris Josefina Olivares Barrientos
SECRETARIO:	Lic. M.A.	Julio Antonio López Reyes
VOCAL:	Lic. Msc.	Carlos Federico Hun Macz

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. M.A. Julio Antonio López Reyes

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Licda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

ASESOR

Lic. Msc. Carlos Federico Hun Macz



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

Cobán, A.V. 13 de junio 2014
Ref. 15/CP-208-2014

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 Profesional Supervisada, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Constructora Sinergia, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No.201140345.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Carlos Federico Hún Macz
Asesor





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

Cobán, A.V. 25 de junio de 2014
Ref. 15/CP-240-2014

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 Profesional Supervisada, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Constructora Sinergia, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No.201140345.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Iris Olivares Barrientos'.

Licda. Iris Josefina Olivares Barrientos
Revisora





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

Cobán, A.V.04 de septiembre de 2014
Ref. 15/CP-267-2014

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 Profesional Supervisada, realizada en Constructora Sinergia, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No. 201140345.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lic. Julio Antonio López Reyes'.

Lic. Julio Antonio López Reyes
Revisor 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. 04 de septiembre de 2014
Ref. No.15/CP-268-2014


Licenciado:
Fredy Giovanni Macz Choc
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 Práctica Profesional Supervisada, realizada en Constructora Sinergia, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat**, Carne No. 201140345, Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"


Lic. Carlos Federico Hún Macz
Vocal


Lic. Julio Antonio López Reyes
Secretario


Licda. Iris Josefina Olivares Barrientos
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología

c.c. Coordinación Académica, 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, como requisito previo a optar al título profesional de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.



Cindy Anamaris Mollinedo Yat
Carné 201140345

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.

ACTO QUE DEDICO

A Jesucristo

AGRADECIMIENTOS

A mis padres.

A mis hermanos.

A los licenciados: Carlos Hun y Julio López.

A las licenciadas: Sandra Milián, Loida Cacao e Hilma Gamboa.

A Luddim Briones.

A constructora Sinergia.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	v
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	5
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	6
1.6	Situación socioeconómica	10
1.7	Organización social	11
1.8	Problemas y fortalezas encontrados	11

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Actividad realizada en el programa de servicio	13
2.2	Actividades realizadas del programa de docencia	17

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Análisis y discusión de resultados del programa de servicio	25
-----	---	----

3.2	Análisis y discusión de resultados del programa de docencia	26
-----	---	----

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Introducción	31
4.2	Marco conceptual	32
4.3	Marco teórico	38
4.4	Marco metodológico	44
4.5	Presentación y análisis de resultados	48
	CONCLUSIONES	53
	RECOMENDACIONES	57
	BIBLIOGRAFÍA	59
	ANEXOS	61

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Página	
1	Revisión del manual de recursos humanos	77
2	Charla los pensamientos positivos en tu vida	77
3	Imagen motivacional	78
4	Trifoliales del estrés laboral	78
5	Video motivacional	79
6	Manual de recursos humanos	79
7	Charla motivacional ¿cómo sabes cuando haces bien las cosas	80

LISTA DE TABLAS

	Página
1 Problemas encontrados en el centro de práctica	11
2 Ficha de observación	65
3 Fichas de observación resumen	67
4 Hojas de vaciado	69
5 Vaciado resumen, los pensamientos positivos	71
6 Vaciado resumen, la satisfacción laboral	73
7 Sistema de indicadores	75

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

AA.	Asistente Administrativo
CO.	Conserje
CIV	Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda
CUNOR.	Centro Universitario del Norte
INE	Instituto Nacional de Estadística
POP	Psicología Organizacional Positiva
PPS.	Práctica Profesional Supervisada

RESUMEN

En la actualidad, para una empresa es importante conocer el talento humano que posee, pues este es su recurso competitivo más importante. Con este fin se planificaron las actividades realizadas durante la Práctica Profesional Supervisada -PPS-.

Por una parte, la actividad realizada en el programa de servicio fue el manual de recursos humanos, que es una herramienta importante para el trabajo diario del administrador de talento humano, pues su función es facilitar la información de los puestos que existen en la empresa y los colaboradores que los ocupan; además, proporciona las directrices a seguir en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Es importante agregar, que únicamente se buscó la calificación del producto entregado y no se profundizó en indagar el significado e impacto que incita. Por ese motivo, se recomendó a la empresa investigar el efecto que provoca el manual en su interior.

Por otra parte, en el programa de docencia se realizaron dos charlas: La influencia de los pensamientos positivos en tu vida y ¿Cómo sabes cuando haces bien las cosas?; también, se presentaron imágenes, videos motivacionales y un trifoliar con el tema el estrés laboral. Una de las recomendaciones realizadas a las autoridades organizacionales fue, que les corresponde realizar una planificación anual de actividades donde contemplen la motivación de los colaboradores.

Para finalizar, en el programa de investigación, el tema fue los pensamientos positivos en la satisfacción laboral y el problema ¿Cómo inciden los pensamientos positivos en la satisfacción laboral? En ésta se utilizó el tipo de observación de sombra y los datos obtenidos se registraron en fichas de observación.

Una de las conclusiones de este programa fue que al confrontar las variables de la ficha de observación, los colaboradores observados generan pensamientos negativos, ésto se refleja en la falta confianza en sí mismos y en sus compañeros de trabajo y se relaciona con la insatisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN

Se propone presentar el informe final de la Práctica Profesional Supervisada -PPS-, del Técnico de orientación vocacional y laboral de la carrera de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Norte -CUNOR-, que se realizó en la Constructora Sinergia, ubicada en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

Por consiguiente, el presente informe se dividió en cuatro capítulos, descripción general de la unidad de práctica, descripción de actividades realizadas, análisis y discusión de resultados y desarrollo de la investigación.

En el primer capítulo se describió la caracterización geográfica, climática, edáfica y social de la unidad de práctica, asimismo, se incluyó los problemas y fortalezas que se constató en la empresa. A partir de la problemática encontrada se derivaron actividades de las áreas de servicio, docencia e investigación.

Por otro lado, en el capítulo dos se detallaron las actividades de los programas de servicio y docencia que respondieron a los problemas encontrados en el capítulo anterior.

Las actividades realizadas fueron, manual de recursos humanos, charlas, imágenes motivacionales y video motivacional, que promovieron la satisfacción laboral y el mantenimiento del buen clima organizacional.

Luego, en el capítulo tres se analizaron y se discutieron los resultados, que se obtuvieron a partir del logro de los objetivos y el procedimiento de las actividades de los programas de servicio y docencia.

Para finalizar, el cuarto capítulo corresponde al área de investigación, realizada en el tercer trimestre del año dos mil trece, el tema fue la incidencia de los pensamientos positivos en la satisfacción laboral, proceso que se llevó a cabo mediante observaciones continuas durante la ejecución de tareas de los colaboradores.

OBJETIVOS

General

Ejecutar las áreas de servicio, docencia e investigación mediante un manual de recursos humanos, charlas y frases motivacionales que promuevan el logro de metas organizacionales.

Específicos

Proponer el marco filosófico de la empresa y un instrumento administrativo que regule el funcionamiento de la organización mediante un manual de recursos humanos.

Sensibilizar al colaborador mediante charlas, videos y frases motivacionales sobre la importancia de tener buenas relaciones interpersonales, para que contribuyan a crear un buen clima organizacional.

Investigar por medio de observaciones de sombra durante la ejecución de tareas de dos colaboradores, en un minuto con intervalos de quince minutos, durante una hora con cuarenta y cinco minutos por día, para adquirir información de cómo incide los pensamientos positivos en la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

Alta Verapaz es uno de los veintidós departamentos de Guatemala, su cabecera es Cobán. Así pues, la latitud de Cobán es de 15° 27' 23'', la longitud es de 90° 22' 37''. Está situado a una altura de 1 319 metros sobre el nivel del mar, además, la distancia de la capital a la cabecera es de 219 kilómetros, a través de carretera asfaltada.

1.2 Condiciones climáticas

"Una lluvia suave llamada Chipi-Chipi, mantenía la humedad de la tierra a cualquier altura. Actualmente durante los meses de Diciembre y enero puede verse eventualmente el Chipi-Chipi."¹ La humedad relativa media de Cobán representa un 85%, su precipitación es de 2 367.9 mm y la temperatura anual media representa un 19.1%

1.3 Condiciones edáficas

"Su terreno es sumamente quebrado, sus montañas y cerros cuentan con natural fertilidad y belleza. La tierra y calidad del municipio es ARENO-ARCILLOSO, humífero, arcilla-arenoso, asimismo, los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza los hay muy profundos y

¹ Instituto Nacional de Estadística, *Monografía de Cobán*, (Guatemala, INE, s/f), 3.

pocos profundos. La zonificación ecológica comprende: zona subtropical, muy húmeda.²

1.4 Vías de acceso

"Este departamento se comunica con la capital por dos vías: la primera que es la ruta nacional no. 5 la cual parte de la ciudad de Guatemala, atraviesa los municipios de San Pedro y San Juan Sacatepéquez, ambos del departamento de Guatemala, luego penetra por los municipios de Granados y el Chol, Baja Verapaz de esta cumbre baja a Rabinal y Salamá. Por último se dirige a Alta Verapaz por Tactic, santa Cruz y llega a Cobán. La otra vía es hacia el norte por la carretera del Atlántico, que a la altura de la aldea El Rancho, en el departamento de El Progreso, se bifurca, continuando la carretera principal hacia Puerto Barrios y el desvío para Salamá. Por la cumbre de Santa Elena continúa hacia Tactic y Cobán. La ciudad dispone de vías de comunicación con todos los municipios del departamento y el resto de la república, pues su carretera tiene ramificaciones para las diferentes zonas. Este sistema de carreteras es transitable en cualquier época del año, pues algunos aun siendo de tierra sólida y más o menos pareja para el paso de vehículos. También cuenta con un aeropuerto, cuya pista de aterrizaje se encuentra disponible."³

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

a. Hidrografía

"Se caracteriza esta zona por sus diversos ríos y lagos que bañan el suelo, el río Chixoy es el más grande y sirve de límite departamental con el Quiché, provee un gran futuro para la zona Norte de la República en él se encuentra instalada una hidroeléctrica que beneficia a gran parte del país, además tiene afluentes como: el río Icbolay y Salpa, que ayudan por su navegación, llamados Los rápidos. Asimismo La Laguna Lachúa, localizada al norte del municipio. En la parte Sur de

² Ibid., 3

³ Ibid., 6

Cobán, los ríos Cahabón y Chió benefician grandemente, generando energía, tal es el caso de la Hidroeléctrica Chió.⁴

b. Flora

"El municipio es bastante rico en cuanto a la flora, existiendo variedad de plantas, tales como: La Palmera, Chut, Xhate, de exportación y otras. También existe gran variedad de Orquídeas, sobresaliendo la Monja Blanca, nuestra Flor Nacional; también se produce Azaleas, Camelias, Dalias, Etc."⁵

c. Fauna

"La fauna es bastante numerosa, existen animales como: tigrillo, venado grande, venado cola blanca, cabros de monte, tigres, ocelote, chacha, coche de monte, jabalí, cotuza, puercoespín, tepezcuintle, pisote, ardilla, mapache, loro, guacamaya, cenizontle, guardabarranco, perico, nuestra ave nacional EL QUETZAL; sus principales refugios son: Sierra de Chama, Xucaneb, Samac, Sécate."⁶

d. Bosques

"En Cobán, existen bosques de coníferas, latifoliadas y mixtas, con especies de árboles hasta de 40 metros de altura y 450 años de edad. Los bosques actualmente ocupan un 57.53% de la extensión territorial del Municipio, que equivale a 1 227 Kms, estas áreas boscosas constituyen el hábitat de gran variedad de animales y plantas. En el área boscosa del Municipio, se halla una diversidad de especies de madera, entre las cuales se mencionan: caoba, cedro, pino, chico zapote, palo blanco, ceiba, ciprés, tamarindo, hormigo, granadillo, etc., representa un potencial que en la actualidad se

⁴ Ibid., 3

⁵ Ibid., 4

⁶ Ibid., 4

encuentra amenazado por la constante deforestación y los incendios forestales, causados principalmente por las rozas mal manejadas por los agricultores, que día a día extienden más la frontera agrícola.”⁷

e. Suelos

“El suelo es calcáreo según la clasificación de SIMONS Y PINTO, suele tener variedad de suelo, suelos AMAY, suelos Cobán, suelos Tamahú, suelos Chacalté, y suelos Tzujá.”⁸

1.5.2 Físicos

a. Educación

En Cobán, Alta Verapaz, está bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación, organizada en los niveles preprimaria, primaria y secundaria. La Educación Universitaria la sustentan cuatro universidades una pública la Universidad de San Carlos de Guatemala y seis privadas Francisco Marroquín, Mariano Galvez de Guatemala, Rafael Landivar, Galileo, Rural de Guatemala, Panamericana y Da Vinci de Guatemala.

b. Salud

En este municipio, el servicio de salud es proporcionado por el sector público y privado; en el sector público se encuentra el Hospital Regional, la Jefatura de Área, Centros de Convergencia, Centro de Salud tipo B y seis puestos de salud tipo C que se ubican en Chicotan, Secopur, Choval,

⁷ Ibid., 4

⁸ Ibid., 3.

Saxoc, Peyan y Salacuín, además, en el sector privado se encuentran el Hospital Privado Galeno y aproximadamente cuarenta clínicas particulares.

c. Centros históricos

Entre los centros de interés histórico se encuentran: el Parque Central la Paz, lugar de reunión y descanso; el Palacio Municipal, construido al inicio del año de mil novecientos; en este lugar se encuentra el despacho y las oficinas administrativas de la municipalidad, igualmente, en la entrada principal con frecuencia hay exhibiciones de arte local; a la par, la Catedral Católica, santuario que data de mediados del siglo XVI, en la parte más alta de la fachada luce el escudo de los dominicos, dentro del edificio hay tres naves y ejemplares de arte religioso colonial, incluso pinturas y estatuaria.

d. Lugares turísticos

Los atractivos turísticos del municipio son áreas culturales y recreativas, con significancia histórica, belleza natural, se cuenta con lugares como: La Laguna Lachúa, Balneario Talpetate, Parque Nacional Las Victorias, Balneario San José La Colonia, Estadio Verapaz, El Calvario (Construido en el año 1 810), El Convento (Construido en 1 551) y Ermita de Santo Domingo.

e. Servicios básicos

Entre los servicios que se ofrecen en el municipio están: agua potable, electricidad corriente alterna 110 y 220 voltios, servicio de recolección de basura (empresas privadas), drenaje, restaurantes, comercio de todo tipo, y aproximadamente catorce bancos.

f. Fuerzas de seguridad

Las organizaciones del Estado encargadas de velar por la seguridad de los guatemaltecos son la Policía Nacional Civil y las Fuerzas Militares.

1.5.3 Humanos

La población total del municipio es de 144 461 distribuida en 71 678 hombres y 72 783 mujeres, estos datos corresponden al censo del año 2 002; igualmente, en relación a la población por grupo étnico 123 007 habitantes son indígenas y 21 454 son no indígenas.

1.6 Situación socioeconómica

La población económicamente activa del municipio según el censo del año 2 002 del INE, representa un total de 45 163 habitantes de siete años en adelante y la división por género es de 34 763 hombres y 10 400 mujeres.

1.7 Organización social

En relación a las actividades sociales, Cobán se destaca por celebrar su feria titular del 1 al 6 de agosto en honor a su patrono Santo Domingo de Guzmán. Asimismo, en el tercer domingo de mayo de cada año, se lleva a cabo el Medio Maratón Internacional, con un recorrido de 21 kilómetros (Cobán-Carchá) y meta final en Cobán. Igualmente, a finales del mes de julio previo a la celebración de la feria departamental, se organiza el Festival Folklórico Nacional de Cobán.

1.8 Problemas y fortalezas encontrados

En un inicio, como resultado de las técnicas utilizadas en el trabajo realizado, la problemática quedó jerarquizada de acuerdo a su importancia, facilidades y beneficios que trae su ejecución.

**TABLA 1
PROBLEMAS ENCONTRADOS EN EL CENTRO DE
PRÁCTICA**

PRINCIPALES PROBLEMAS	FACTORES QUE ORIGINAN LOS PROBLEMAS (CAUSAS)	EFFECTOS	SOLUCIONES QUE REQUIEREN LOS PROBLEMAS
Carencia del marco filosófico de la institución.	Creación de la organización sin un rumbo establecido. Falta de un instrumento que regule el funcionamiento de	Colapso inminente de la organización por no establecer el rumbo de la misma.	Establecer el rumbo de la organización por medio de la creación de la visión y misión.

	la organización.		
Carencia de un manual de recursos humanos.	Descripción y perfil de puestos no establecidos.	Descontrol y procesos burocráticos en la ejecución de los programas y proyectos.	Elaboración de un manual de recursos humanos.
Insatisfacción laboral.	Escasa identificación y motivación del personal hacia la organización.	Desmotivación, estrés, falta de iniciativa y aburrimiento.	Programar y ejecutar charlas motivacionales. Motivación al personal por medio de videos y frases para elevar el ánimo del personal.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

Para cerrar este punto, fue durante el año dos mil diez, a los cinco días del mes de agosto Sinergia es inscrita bajo el número de registro 553 591, folio 645, Libro 515 de Empresas Mercantiles. Empresa de carácter individual privado, con dirección comercial en 1ª avenida 5-28, zona 1, Cobán, Alta Verapaz.

Además, en relación a las fortalezas encontradas dentro de la organización destacan las siguientes, primero, la empresa es legalmente inscrita y cuenta con un equipo profesional multidisciplinario para su adecuado funcionamiento; segundo, la ubicación de la infraestructura es accesible y tercero, el mobiliario y equipo es adecuado para el trabajo.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Actividad realizada en el programa de servicio

La administración de talento humano se enfoca en cuatro funciones que son planear, organizar, dirigir y controlar. Éstas constituyen el proceso administrativo, asimismo, las funciones tienen campos de conocimiento que el administrador de talento humano debe conocer. Es importante destacar, el análisis y descripción de puestos, diseño de puestos, reclutamiento y selección de personal, inducción de nuevos colaboradores, administración de cargos y salarios, incentivos salariales y beneficios sociales, evaluación del desempeño de los colaboradores, comunicación con los colaboradores, capacitación y desarrollo del personal, desarrollo organizacional, higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo.

A partir de lo anterior, las técnicas de administración de talento humano se dividen en dos, las aplicadas directamente a personas y las aplicadas indirectamente a personas. En el caso de la primera división son las siguientes: reclutamiento, entrevista, selección de personal, integración e inducción de nuevos colaboradores, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo del personal.

Mientras que, para las aplicadas indirectamente a personas, se realizan, mediante análisis y descripción de cargos, evaluación y clasificación de cargos, higiene y seguridad, planeación de talento

humano, base de datos, plan de beneficios sociales, plan de carreras y administración de salarios.

Ahora bien, el manual de recursos humanos es una herramienta importante para el trabajo diario del administrador de talento humano, pues su función es facilitar la información de los puestos que existe en la empresa y los colaboradores que los ocupan, además, proporciona las directrices a seguir en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

2.1.1 Objetivo

Proponer el marco filosófico de la empresa y un instrumento administrativo que regule el funcionamiento de la organización mediante un manual de recursos humanos.

2.1.2 Metodología

Para iniciar, el manual de recursos humanos contiene técnicas de administración de talento humano aplicadas directamente e indirectamente a personas. A causa de lo anterior, se requirieron técnicas como la observación de sombra, al propietario y colaboradores en su puesto de trabajo, en horario de práctica, durante el segundo trimestre del año dos mil trece.

Así pues, se redactó el marco filosófico, éste se dividió en misión, visión y organigrama, pues se presentaron como propuesta ante las autoridades de la empresa.

Luego, que se estructuró el organigrama se observó un panorama más claro y específico de la estructura organizacional,

puesto que fue necesario para el inicio de los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Además, en relación con el proceso de reclutamiento, se analizaron los medios para atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa. Es decir, las técnicas de reclutamiento que se incluyeron en el proceso, responden a la necesidad del contexto en el que la empresa se encuentra ubicada, igualmente, se explicó en un apartado del manual la forma en que debe ser utilizado.

Luego, en el proceso de selección de personal se analizaron los pasos que debe seguir el Gerente General para elegir y clasificar a los candidatos más adecuados a las necesidades de la empresa.

Por otra parte, en el proceso de inducción, se describieron los pasos para introducir al nuevo colaborador, al puesto, al equipo de trabajo y a la organización; para que el nuevo colaborador este al corriente de lo que se espera de él en su puesto.

El siguiente punto, se refiere a los manuales de puestos, en ésta se incluyó los puestos que tendrían su propio manual, estos fueron: Gerencia General, Dirección de Obras, Área Técnica, Asistente Administrativo, Contabilidad, Secretaría, Conserjería y Mensajería; además, el contenido de cada manual es el siguiente: descripción y perfil del puesto, manual de procesos, instructivos y formatos, sin embargo, este último no aplica en algunos puestos.

Ahora bien, en el caso de la descripción del puesto, fue un proceso que consistió en identificar nombre, número de

colaboradores, el nombre de los colaboradores que lo ocupan, cargos que supervisa, la misión y el horario de trabajo. Asimismo, se enumeraron las tareas y obligaciones que le son inherentes y lo diferencian de los demás puestos de la organización.

A diferencia de la descripción de puesto, el perfil realizado fue un complemento para el proceso de reclutamiento y selección de personal. En éste la edad, género, idiomas, escolaridad, experiencia, licencia de conducir y las aptitudes son los requisitos mínimos exigidos.

Igualmente, el manual de procesos se dividió en dos diagramas, el primero puntualizó la entrada, el proceso y la salida de cada tarea, mientras que, el segundo representó el procedimiento a seguir en cada tarea; sin embargo, no todas las tareas contienen los dos diagramas, algunas se entienden solo con el primero, inclusive, los instructivos, no fueron redactados para cada tarea.

De modo idéntico, los instructivos se realizaron con base en el segundo diagrama del manual de procesos; en éstos, se explicaron las acciones concretas, sin caer en ambigüedades y la autoridad que posee el colaborador, en caso no se facilite la acción como se planificó. De modo accesorio, los formatos que se agregaron dependen del puesto y la tarea que los utiliza.

Para finalizar, los recursos que se utilizaron para este programa fueron, hojas de papel bond tamaño carta, lapicero negro, lápiz, borrador, sacapuntas, computadora e impresora.

2.1.3 Actividad

a. Manual de recursos humanos

Se presentó un manual de recursos humanos realizado en la constructora Sinergia, que contenía una propuesta de la misión, visión y organigrama. Asimismo, se adjuntaron los procedimientos de reclutamiento y selección de personal, de inducción de nuevos colaboradores; descripciones y perfil de puestos, manual de procesos, instructivos y formatos.

2.2 Actividades realizadas del programa de docencia

2.2.1 Objetivo general

Sensibilizar al colaborador mediante charlas, videos y frases motivacionales sobre la importancia de tener buenas relaciones interpersonales, para que contribuyan a crear un buen clima organizacional.

2.2.2 Objetivos específicos

Que los colaboradores aprendan a identificar la manera de pensar ante situaciones que les parecen placenteras o amenazantes, en los diferentes ámbitos de su vida, a través de una charla.

Sensibilizar por medio de una frase motivacional plasmada en una imagen que se colocará en un lugar visible en cada oficina de los colaboradores de Sinergia.

Proyectar un video motivacional a los colaboradores, visitándolos en su lugar de trabajo, para sensibilizarlos a que aprendan a tener pensamientos optimistas.

Realizar una charla para que los colaboradores aprendan a incentivarse de manera sincera cuando realizan correctamente las actividades, no sólo en el ámbito laboral sino en los diferentes ámbitos de su vida

Proporcionar información acerca del tema estrés laboral, por medio de un trifoliar que contenga la definición y consecuencias de éste y de esta manera los colaboradores obtenga información del tema.

2.2.3 Metodología

Para iniciar con el programa de docencia, se realizaron actividades a partir de la problemática encontrada en la organización durante el diagnóstico institucional y la técnica que se utilizó para la recopilación de información fue la observación de sombra.

En primer lugar, se realizaron dos charlas motivacionales con procedimientos similares; para la primera, se colocó en cada oficina una frase motivacional antes de que llegaran los colaboradores; durante la preparación de la charla, se realizó la planificación, agenda, asistencia, diseño de invitaciones y recopilación de la teoría que se expondría.

Después, a cada colaborador se le proporcionó una invitación para que asistiera a la charla motivacional que se programó para

el primer viernes del mes de septiembre del año dos mil trece. Acto seguido, el día de la charla, se le brindó a cada asistente una libreta con un lapicero color negro y un separador, a continuación, se le requirió que se anotara en la hoja de asistencia.

Luego, se efectuó una dinámica llamada clasificados, que consistió en que cada colaborador recibía una hoja de papel tamaño carta en la que anotaba un pseudónimo, sus cualidades y virtudes. Más adelante, se desarrolló la introducción al tema seguido por los subtemas, por último, se preguntó si tenían dudas en relación con el contenido de la charla.

De modo idéntico sucedió en la preparación de la segunda charla motivacional, se realizó la planificación, agenda y asistencia y se recopiló la teoría que se expondría. Esta actividad se ejecutó en la clausura de práctica en el mes de octubre del año dos mil trece.

Además, el día de la actividad, se les requirió que se anotaran en la hoja de asistencia; a continuación, se realizó una dinámica que consistió en que cada colaborador saludara a su compañero de al lado como si no se conocieran, después, se les pidió que saludaran al mismo compañero, sin embargo, esa vez como si fuera un amigo, inmediatamente, se les preguntó y sensibilizó sobre la manera en que les gustaría que los saludaran. Luego, se desarrolló la introducción, el tema y subtemas, finalmente, se preguntó si tenían dudas en relación al contenido de la charla.

Por otra parte, en relación con las imágenes motivacionales, durante el proceso de práctica, se buscaron en dos sitios, en internet y en libros. Luego, se diseñaron con las frases que se

encontraron, a continuación, se imprimieron las imágenes, después, se armó un cuadro de madera y se ubicó una imagen por oficina.

En cuanto al video, al inicio se buscó que fuera relacionado con las charlas e imágenes motivacionales, luego, se seleccionó el que más se adaptara. Además, se aprovechó el llamado tiempo muerto en el que se encontraban los colaboradores y se proyectó el video motivacional; sin embargo, a algunos colaboradores se les solicitó diez minutos de su tiempo para que lo observaran.

En otro punto, se realizó un trifoliar con el tema estrés laboral. Cabe destacar que, para la realización de éste, primero se buscó información sobre el estrés laboral, luego, se sintetizó la información obtenida, después, se diseñó el trifoliar. Más adelante, se repartieron los trifoliales a los colaboradores de la organización.

Para finalizar, los recursos que se utilizaron con mayor frecuencia para este programa fueron, hojas de papel bond tamaño carta, lapicero negro, lápiz, borrador, sacapuntas, computadora, cañonera e impresora.

2.2.4 Actividades

a. Charlas motivacionales

Los nombres de las charlas fueron: La influencia de los pensamientos positivos en tu vida y ¿Cómo sabes cuando haces bien las cosas?, éstas se realizaron en el salón de reuniones de la empresa y los asistentes fueron el propietario, los colaboradores administrativos, un operativo y

practicantes de Perito Contador y Perito en Administración de Empresas.

En otro punto, los subtemas que se impartieron durante la primera charla fueron: las formas de pensar afectan la salud, el aprendizaje del optimismo, la teoría del control personal, cómo piensa - cómo siente, el optimismo en la empresa.

Finalmente, los subtemas de la segunda charla que se impartieron fueron: puntos fundamentales del desempeño, cuatro tipos de consecuencias y celebre el progreso del rendimiento laboral.

b. Imágenes motivacionales

En el caso de las imágenes motivacionales, un ejemplo de las frases que contenían fue: para los seres humanos, la atención es como el sol; aquello a lo que prestamos atención crece, lo que ignoramos se marchita.

Éstas fueron colocadas en una parte visible de cada oficina de la empresa.

c. Video motivacional

El contenido importante fue: las personas no se deben dejar vencer por las situaciones estresantes que afecten su vida, hay que esforzarse por todo lo que se desea en la vida, ser personas empleables y competitivas, mantener valores como la paciencia, solidaridad y puntualidad.

d. Trifoliar

El tema del trifoliar fue el estrés laboral, en éste se proporcionó información del desgaste que se produce en una persona a causa de su desempeño profesional y la manera que afecta el rendimiento laboral; además, se adjuntaron las causas, síntomas y consecuencias a nivel físico, psicológico y social.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo trata del análisis de resultados cualitativos que se obtuvieron mediante la ejecución de las actividades en la constructora Sinergia, correspondientes a los programas de servicio y docencia, como parte de la Práctica Profesional Supervisada -PPS-

En primer lugar, las actividades se ejecutaron durante la jornada matutina, dentro de la infraestructura de la empresa y en horario de práctica. Cabe destacar, que los colaboradores que participaron en las actividades fueron, Propietario, Gerente General, Secretaria, Contador, Asistente Administrativo, Técnico, Director de Obras y Conserje; más adelante, se incluyeron dos practicantes, uno de Perito Contador y otro de Perito en Administración de Empresas.

Además, es importante agregar datos generales de la población con que se trabajó, como la escolaridad y las edades; en relación con la primera, los colaboradores administrativos poseen estudios universitarios, sin embargo, los colaboradores operativos, poseen estudios que van desde cuarto año de primaria hasta primer año de diversificado. También, las edades de los colaboradores, están en el rango de veintiuno hasta cincuenta años de edad.

Igualmente, durante la fase del diagnóstico institucional se constató que en la empresa, desde su creación, las funciones de recursos humanos quedaron a cargo del Gerente General. Ésto refleja que en la empresa no contaba con un

área de Recursos Humanos, sin embargo, ésto no producía mayor problema, pues el número de colaboradores bajo su mando no es grande.

Asimismo, en esta fase se constató que la empresa no contaba con un programa establecido de incentivos laborales no monetarios; aunque, practicaban algunas actividades de este tipo, por ejemplo, juegos de futbol los días viernes después del horario laboral vespertino y la celebración de cumpleaños de los colaboradores.

No obstante, hacía falta realizar otras actividades que contribuyeran a mantener motivado al colaborador, para que se desarrollara mejor en la organización, entre ellas que se reconocieran las cualidades y potenciaran fortalezas del colaborador para que obtuviera iniciativa, creatividad y constancia y se sintiera como parte de la empresa y como pieza clave para el desarrollo y productividad de la misma, además, que aumentara su satisfacción laboral.

Con base en lo anterior, se propuso que a partir de las actividades planificadas se continuara con la promoción de los incentivos como parte de la motivación del colaborador, sin importar el tipo de incentivo.

Así pues, las actividades fueron: en el programa de servicio, la elaboración de un manual de recursos humanos y en las actividades del programa de docencia, las charlas, imágenes, video motivacional y trifolares.

Finalmente, las actividades ejecutadas se planificaron en diferentes programas y sobre todo, se relacionaron para que se alcanzaran los objetivos propuestos y que coincidiera con el programa de Investigación.

La fase conclusiva del análisis, es una síntesis valorativa de los resultados que se describe en los siguientes apartados.

3.1 Análisis y discusión de resultados del programa de servicio

Para iniciar, los principales problemas encontrados fueron: la carencia del marco filosófico de la institución y de un manual de recursos humanos. Además, entre los factores que originaron los problemas se constató que se fundó la empresa sin marco filosófico, la falta de un instrumento que regulara el funcionamiento de la organización y la descripción y perfil de puestos.

Además, se consideró, que un manual de recursos humanos sería una posible solución a la problemática encontrada, se planificó la estructura del manual y se estableció que se el contenido fuera: la misión, visión, organigrama, procedimientos de reclutamiento y selección de personal, inducción de nuevos colaboradores y manuales de puestos.

En el caso del manual de puesto, se realizó por cada uno que posee la empresa, a este manual se adjuntaron, la descripción, perfil, manual de procesos, instructivos y formatos.

Por otra parte, la información se obtuvo, mediante observaciones de sombra y participativas a colaboradores en su puesto de trabajo, que facilitó la estructura y coherencia de formatos que se utilizaron para el contenido del manual.

Asimismo, se presentó al propietario, la parte filosófica de la empresa y mostró su aprobación al trabajo.

Más tarde, se observó que al presentarle al Asistente Administrativo el manual, que consistía en el nombre del puesto, las tareas y obligaciones, reaccionó de manera negativa, pues aseguró que ese no era el que ocupaba, además, fundamentó que el trabajo que realiza es el de un

mensajero; al pasar los días se mostraba inconforme con el manual que se le presentó. No obstante, lo que se observó fue que realiza tareas de un administrativo, además, el Gerente General considera que el puesto de este colaborador es administrativo.

Más adelante, al entregar el manual de recursos humanos al Gerente General se adjuntó una hoja de cotejo en la que contenía aspectos a calificar. Los aspectos fueron: la creatividad, el orden, la presentación, la estructura y el contenido del manual. El resultado de la calificación fue de excelente en todos los aspectos, asimismo en un apartado se solicitaron observaciones, él dejó en blanco ese espacio.

Hay que hacer notar, que únicamente se buscó la calificación al producto entregado del programa de servicio y no se profundizó en indagar el significado e impacto que incita. Con motivo de lo anterior, se recomendó a la empresa investigar el efecto que provoca el manual al colaborador, a las autoridades organizacionales y la empresa.

Por último, el manual que se entregó, no es una herramienta que se debe seguir al pie de la letra todos los años, pues, este tiene la característica de la obsolescencia, el talento humano sufre de rotación laboral y esto requiere la actualización constante de los datos de cada puesto; por lo anterior, aumentó las tareas del Gerente General, pues es el encargado de actualizar las descripciones y el perfil de puestos.

3.2 Análisis y discusión de resultados del programa de docencia

Las actividades realizadas en este programa, se iniciaron a partir de la problemática encontrada, ésta se refería a la insatisfacción laboral y la causa que originó este problema fue la escasa identificación y motivación del personal. Se consideraron acciones que sensibilizaran y motivaran a

los colaboradores y a las autoridades de la organización, pues, se notaba desmotivación, falta de iniciativa y creatividad, estrés y aburrimiento.

Acto seguido, se realizó una lluvia de ideas para definir las actividades adecuadas para la población con la que se trabajó, finalmente, se decidió por las charlas, videos e imágenes motivacionales y trifoliales.

En primer lugar, en relación con la charla motivacional, la influencia de los pensamientos positivos en tu vida; el Gerente General, comentó que siempre es importante recibir información positiva, pues, aunque en algún momento de su vida leyó o recibió charlas motivacionales, al tiempo se le olvidó, sin embargo, acentuó lo que significa enseñar a pensar y expresarse de manera positiva.

El Gerente General y el Director de Obras, felicitaron a la practicante por el desempeño que mostró en la preparación y planificación de la actividad, pues, aludieron que profesionales graduados de universidades no poseen la capacidad para realizar presentaciones que llamen la atención de la persona que escucha.

Es importante agregar que, la charla fue producto de los resultados obtenidos del área de investigación, de hecho, parte del contenido de la charla fue extraída del marco teórico de esta área. Esto ayudó a que se impartieran puntos significativos y contextualizados en el que se encuentra la organización.

De modo accesorio, las imágenes motivacionales y el video motivacional, fueron considerados por la practicante y los colaboradores como complementos a la primera charla motivacional, pues, fortalecieron con mensajes optimistas, al mismo tiempo que los sensibilizaban para que analizaran su situación personal.

Además, el tema del trifoliar fue el estrés laboral, se decidió realizarlo, porque uno de los colaboradores comentó que no podía dormir temprano y se levantaba tarde, factores que provocaban que llegara cinco o diez minutos tarde y con sueño, además, lo comentó porque necesitaba una terapia que lo ayudara progresivamente a cambiar su situación.

De esta manera, surgió la idea de proporcionar información del estrés laboral, inclusive, se adjuntó un audio de una técnica de relajación, esta enseñaba a como relajar progresivamente los músculos de su cuerpo en tensión, igualmente, se le enseñó a un colaborador la manera de realizar esa técnica cuando se sintiera tenso.

Por otra parte, en la segunda charla, con tema ¿Cómo sabes cuando haces bien las cosas?, se sensibilizó al colaborador para que aprendiera a felicitarse con el método de bien hecho al realizar una tarea, asimismo, que feliciten a sus compañeros de trabajo con el mismo procedimiento que ellos mismos se aplican.

Por otro lado, es importante destacar, que la teoría que se utilizó corresponde a países desarrollados y no se ubicó en libros de psicología del trabajo que se refieran a la manera de trabajar de los guatemaltecos y la forma de motivarlos.

Inclusive, en Guatemala, los dueños de la mayoría de empresas que no pertenecen a la categoría de grandes organizaciones, no apuestan a contribuir a la satisfacción del colaborador, pues, lo que buscan es el beneficio económico propio.

Además, la población económicamente activa del país, prefiere soportar horarios que no correspondan a lo que establece la ley, por motivo de no perder su trabajo.

Igualmente, la competitividad en el contexto es elevada, pues para que un conserje tenga trabajo, por lo mínimo debe de tener sexto primaria. Se apela a un ejemplo, el conserje de la empresa estaba en el primer año de la carrera de Perito Contador.

Para finalizar, se recomendó, en la clausura de la práctica al Gerente General, que motivara a los colaboradores, a la par, se incluyó en las recomendaciones a los colaboradores para que entre ellos se felicitaran, apoyaran y motivaran para que contribuyan a crear un buen clima organizacional.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Los pensamientos positivos en la satisfacción laboral

4.1 Introducción

Para iniciar, el tema que se investigó fue los pensamientos positivos en la satisfacción laboral; esta investigación se realizó, como parte del proceso de Práctica Profesional Supervisada -PPS- del Técnico orientación vocacional y laboral de la carrera de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Norte - CUNOR-, en la empresa constructora Sinergia de Cobán, A.V.

Por consiguiente, el desarrollo de la investigación se divide en cuatro secciones, marco conceptual, marco teórico, marco metodológico y presentación y análisis de resultados. El marco conceptual puntualizó la importancia y justificación del problema ¿Cómo inciden los pensamientos positivos en la satisfacción laboral? Igualmente, en el marco teórico, se realizó el sustento teórico del estudio y sirvió como referencia al confrontar los resultados del instrumento de investigación.

Respecto al marco metodológico, se planeó la manera de obtener los resultados, y como objetivo se planeó investigar por medio de observaciones de sombra durante la ejecución de tareas de dos colaboradores en un minuto, con intervalos de quince minutos, durante una hora con cuarenta y cinco minutos por día, para adquirir información de cómo inciden los pensamientos positivos en la satisfacción laboral.

En relación con la presentación y análisis de resultados se realizó una descripción del proceso de observación, desde que se inició hasta el análisis de los datos mediante las fichas de observación resumen, hojas de vaciado, sistema de indicadores y niveles de satisfacción. Para finalizar, se planteó las conclusiones y recomendaciones del proceso de investigación.

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Antecedentes del problema

Fue durante el año de mil novecientos noventa y cuatro que el psicólogo Martin Seligman inicia con el estudio del desamparo aprendido.

"Todos nos sentimos momentáneamente desamparados cuando nos pasa algo malo. Nos quedamos súbitamente sin aliento psicológico. Nos sentimos tristes, el futuro no puede parecernos más tenebroso y el menor esfuerzo se nos antoja una hazaña de imposible realización. Hay personas que se recuperan instantáneamente; todos los síntomas propios del desamparo adquirido se disipan en cuestión de segundos, minutos, horas a lo sumo."⁹

Dicho de otra manera, este autor menciona que el objetivo de la psicología positiva es realizar un cambio de enfoque de la psicología, desde el punto de la preocupación por la solución de las situaciones que van mal en la vida y modificarlos por la construcción de cualidades positivas.

"La disciplina psicológica ha estado dominada casi exclusivamente por un interés en la patología, y ello ha traído

⁹ Martín E.P. Seligman, *El optimismo es una ventaja y un placer que se adquiere*, (Buenos Aires, Argentina: Editorial Atlántida, 1 991), 93.

consigo la concepción del ser humano como casi "exento" de rasgos positivos, tales como el optimismo, la esperanza, la creatividad, la responsabilidad, etc."¹⁰

Por otra parte, en la psicología organizacional positiva -POP-, señala un enfoque distinto del trabajo de los psicólogos organizacionales en el área de recursos humanos, inclusive, deja a un lado el eje IV de la clasificación multiaxial y menciona la importancia de motivar al colaborador para que sea productivo en la organización.

"El foco tradicional de la Psicología, y en concreto la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en lo 'negativo' por ejemplo, el conflicto organizacional, el absentismo, el estrés laboral, debería cambiarse hacia un foco más positivo típico de la Psicología Organizacional, centrado en los recursos laborales y su potencial motivador."¹¹

Además, Inés Temple, autora del libro *Usted S.A.* menciona que el colaborador prefiere trabajar con personas optimistas que con personas pesimistas. Hay que hacer notar, de que las personas optimistas irradian confianza, respeto y es agradable escucharlos, así pues, una persona pesimista, que habla mal de sí misma se crea una mala reputación.

En conclusión, cuando una persona aprecia sus capacidades, habilidades y lo demuestra crea una buena reputación entre sus amigos, vecinos, compañeros de trabajo y jefe, esta buena reputación ayuda a que el colaborador sea empleable.

¹⁰ Robbins, Stephen P. y Judge Timothy A, *Comportamiento organizacional*, (México: Pearson Educación, 2009), 349.

¹¹ *Ibid.*, 349

4.2.2 Importancia de la investigación

"Es característica definitoria de los pesimistas que se inclinan a pensar que las cosas feas serán eternas, o por lo menos han de durar mucho tiempo, se darán por vencidos antes de realizar lo que se proponen hacer y todos los fracasos, derrotas y problemas serán por su propia culpa."¹²

La persona que considera de manera positiva su vida, le va mejor en el estudio, en la salud, en los deportes, con su familia, en sus relaciones interpersonales y es empleable.

Para la constructora Sinergia es importante tener colaboradores que sean optimistas, pues, éstos contribuyen a mejorar el clima organizacional y poseer un buen rendimiento laboral; asimismo, en cuanto a la selección de personal se tiene beneficios al contratar a una persona optimista.

En otro punto, la manera de pensar optimista contribuye con la empresa, en el sentido de que se busca menos las conductas de riesgo, no se adquiere vicios, se vive dentro de un ambiente donde se respetan los valores, igualmente, es de beneficio para la familia en la que los hijos poseen un modelo de aprendizaje para expresarse de manera positiva, además, mejorará las relaciones de pareja.

Para cerrar este punto, esta investigación contribuye con la Universidad de San Carlos de Guatemala, por el motivo que es valiosa y diferente, en lo que respecta a temas organizacionales que solamente se inclinan a obtener información sobre la motivación laboral y descripciones de puestos que no

¹² Martín E.P. Seligman, *El optimismo es una ventaja y un placer que se adquiere*, (Buenos Aires, Argentina: Editorial Atlántida, 1 991), 13.

profundizan con relación a la psicología, en ayuda y apoyo al colaborador. Además, se contribuye con la carrera de Psicología, en el aporte de una nueva investigación que sea referencia para estudiantes del Técnico de orientación vocacional y laboral acerca del tema de psicología positiva y psicología organizacional positiva. Finalmente, es importante para la autora, en el aprendizaje de temas de psicología que la ayuden en formación profesional y personal.

4.2.3 Formulación del problema de investigación

La mayor parte de las empresas de nuestro contexto, no poseen en su estructura y organización el área de recursos humanos, en particular, el reclutamiento y la selección de personal se dejan de lado; en consecuencia al contratar personal para un puesto vacante, no se basan en fundamentos establecidos para este tipo de procesos.

Luego que la persona es contratada, únicamente se le da lineamientos generales de cómo debe de realizar su trabajo, cómo debe de comportarse en la empresa, cuáles son las políticas, la misión y visión y la entrega del manual del puesto que ocupa, acto seguido, se le deja en el lugar de trabajo que ocupará.

Igualmente, cuando tiene que realizar alguna tarea delegada, no la ejecuta correctamente, pues el colaborador no tiene una herramienta que lo ayude y oriente; no obstante, más adelante el colaborador aprende por medio de la experiencia a realizar correctamente su trabajo.

Vale la pena decir que el colaborador produce una serie de pensamientos negativos, en particular, ¡no sé cómo hacer esto!, ¡no sirvo para este puesto!, ¡no me gusta lo que hago!, ¡otra vez a realizar lo mismo!, entre otros. De la misma forma, el colaborador se llega a criticar utilizando palabras como: ¡soy tontito!, ¡no sirvo para esto!, expresiones que es común escuchar de un pesimista e insatisfecho con su trabajo.

De modo idéntico, en las observaciones que corresponden al tercer trimestre del año dos mil trece en la empresa Sinergia, que se encuentra ubicada en el área céntrica de Cobán, como se describe en el capítulo uno de este informe, en los colaboradores de esta empresa, se constató lo siguiente: cuando el colaborador no encuentra limpio su lugar de trabajo no tiene la iniciativa para limpiarlo, espera hasta que llegue el conserje a limpiar o se sienta a trabajar en la computadora.

Acto seguido, los colaboradores administrativos revisan las redes sociales antes y durante la ejecución de las tareas a computadora; además, al gerente general no le gusta que los colaboradores se mantengan fuera de la infraestructura, si se realiza algún mandado, los llama a los diez minutos para preguntarles el lugar en el que se encuentran y la hora de regreso a la oficina, de la misma forma, el gerente general presiona a los colaboradores una semana antes de ofertar un proyecto; algo semejante ocurre cuando él se encuentra enojado rápidamente influye en las actitudes de los colaboradores.

Para concluir, lo anterior lleva a preguntarnos, ¿Cómo inciden los pensamientos positivos en la satisfacción laboral?, a la pregunta anterior, se responde, que el colaborador que posee

un pensamiento positivo se refleja en el logro de las competencias organizacionales, en otras palabras se manifiestan aspectos como la iniciativa, la concentración y la creatividad.

4.2.4 Alcances y límites

En cuanto al área geográfica, el problema se localizó en las empresas del departamento de Alta Verapaz, dedicadas a la construcción de infraestructura.

Asimismo, las características de la población que se estudió fueron personas del sexo masculino, con nivel académico diversificado a nivel técnico de universidad.

Por otra parte, el ámbito temporal de la observación que se realizó, fue en el tercer trimestre a los tres años de formarse la empresa, por tanto, el tiempo corresponde al año dos mil trece.

Para finalizar, se propuso como objetivo obtener información de la incidencia de los pensamientos positivos en la satisfacción laboral de colaboradores administrativos y operativos; vale destacar, que la información que se adquirió no es aplicable para otras empresas de la región norte de Guatemala.

4.3 Marco teórico

4.3.1 La vida optimista

"La vida causa los mismos contratiempos y las mismas tragedias tanto a optimistas como a pesimistas, pero los primeros saben soportarlo todo mejor. Según hemos visto ya, el optimista se rehace de su derrota, y si bien con algunas pérdidas, se recompone para volver a luchar. El pesimista, en cambio se deshace, se rinde y cae en la depresión."¹³

Para entender lo anterior, se parte de las siguientes comparaciones entre pesimistas y optimistas: los pesimistas ven las situaciones desagradables como si fuera culpa de ellos. Los problemas que enfrentan serán eternos o durarán más tiempo de lo que piensan y no pueden emprender acciones porque tienen miedo de que no resulte lo que quieren y fracasen, inclusive, no piden trabajo por miedo que no se los concedan y no piden ayuda por miedo a que las otras personas les digan ¡no!.

En cambio, los optimistas se enfrentan a las mismas situaciones que los pesimistas; ellos piensan que los fracasos o derrotas serán de corta duración, asimismo, agregan el factor reto a cada problema y no se lamentan por lo sucedido, pues buscan la forma de solucionarlos.

4.3.2 Dos formas de considerar la vida

Las formas de considerar la vida pueden ser de manera positiva o negativa, tal es el caso de cientos de estudios que demuestran que a las personas optimistas les va mejor en el

¹³ Ibid., 241.

ámbito familiar, laboral, en los deportes y con los amigos, en su salud física y mental.

Por otro lado, la manera de pensar pesimista se fundamenta en el desamparo aprendido de la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura, este autor afirma que los niños imitan todo de los adultos.

Si un niño se dice ¡tonto!, es porque aprende a decirse eso cada vez que no realiza las cosas correctamente y si no lo aprende por imitación, sus padres se lo mencionan cada vez que no atiende a alguna orden correctamente; actos insignificantes que los padres pasan por alto, pero que afectan el inconsciente del niño, pues aprende a desaprobarse cada vez que realiza mal las cosas.

4.3.3 La inteligencia en la manera de pensar

Al escuchar el término inteligencia, las personas piensan ¡es una persona que le va excelente en sus estudios!, ¡tiene el primer lugar en todas las clases!, ¡es admirado por todos sus compañeros!.

Una persona que es inteligente, puede adquirir todos los premios de su centro de estudios, obtener las mejores calificaciones en cada curso o bien poseer altos puntajes en los test como el Otis; sin embargo, por la presión que tienen por ser perfectos, se forman como personas pesimistas.

De modo idéntico pueden llegar a tener un curriculum extraordinario y ser contratado para los mejores puestos; pero si

es pesimista, vive constantemente criticándose o pensando que si no lo hace bien ya no volverá a intentarlo, no duran en un puesto, por el hecho de que la inteligencia emocional y actitud que manejan es escasa. El siguiente extracto del libro *Comportamiento Organizacional* menciona que lo que buscan en la actualidad los administradores de las organizaciones es la actitud más que la inteligencia, "la actitud no lo es todo pero está cerca de serlo".¹⁴

Además, a ninguna persona le gusta trabajar en un clima laboral negativo, estar rodeados de personas que constantemente se critiquen a sí mismas y utilicen términos poco apropiados para describirse. Igualmente, Inés Temple menciona, que así como es nuestro autoconcepto, así será la forma en que nos traten.

Por lo que una persona inteligente, puede tener la capacidad de memoria y comprensión, sin embargo, lo que hace la diferencia es la inteligencia emocional que se tiene al momento de enfrentarse a un problema.

4.3.4 El problema mente-cuerpo

Toda persona elige la manera de pensar y como sentirse, aunque crea que no tiene control sobre sí mismo. Los sentimientos son reacciones que la persona elige sentir, la persona es dueña de sus propias emociones al igual que los pensamientos, estos influyen en las enfermedades.

¹⁴ Robbins, Stephen P. y Judge Timothy A. *Comportamiento organizacional*, (México: Pearson Educación, 2009), 72.

"Cerebro y sistema inmunológico no se conectan por medio de fibras nerviosas, sino a través de las hormonas; estos son mensajeros químicos que circulan con la sangre transmitiendo estados emocionales de una a otra parte del cuerpo. Ha quedado ya perfectamente documentado, que cuando alguien se deprime su cerebro cambia. Los neurotransmisores, hormonas que pasan sus mensajes de una neurona a otra, pueden agotarse. Uno de esos juegos de transmisores, las catecholaminas, se agota durante la depresión."¹⁵

Si la persona piensa y percibe los problemas que se presentan con términos como ¡es por mí!, ¡esto durará para siempre!, ¡cualquier cosa que haga saldrá mal!, produce pensamientos negativos que fácilmente desencadenan lo que se conoce en psicología como depresión.

La cadena de la depresión inicia con una serie de sucesos desdichados o malos; sucesos que hacen que la persona se sienta desamparada; además, provoca que se agote la hormona catecolamina y aumente la secreción de endorfina. La endorfina aumentada reduce la actividad del sistema inmunológico, por lo que el cuerpo humano se encuentra en todo momento expuesto a los agentes patógenos, causantes de enfermedad, lo más probable es que se contraiga enfermedades serias que incluso pueden llegar a causar la muerte.

4.3.5 El optimismo en la empresa

El optimismo en una empresa influye de varias maneras; primero contribuye en la selección de personal, al inicio, para cubrir un puesto vacante, se utilizan pruebas psicológicas que ayuda a buscar al candidato idóneo para el puesto; sin embargo,

¹⁵ Martín E.P. Seligman, *El optimismo es una ventaja y un placer que se adquiere*, (Buenos Aires, Argentina: Editorial Atlántida, 1 991), 205.

se debe recalcar en esa etapa del proceso las pruebas psicológicas, generalmente, las que se utilizan son de personalidad e inteligencia, tal es el caso de una prueba de optimismo que se aplica en empresas de Estados Unidos para apoyar el proceso de selección de personal. Esta prueba sirve de base para pronosticar qué persona es la que será de confianza, se sentirá satisfecho en su puesto, producirá más y contribuirá para un buen clima organizacional.

"En esta época de confusión y cinismo en los negocios, es necesario que sean líderes apasionados y positivos"¹⁶. Otra forma, es que el colaborador sea optimista en el trabajo; en la actualidad hay empresas que no poseen una correcta distribución de personal, en particular, mezclan los perfiles de puestos, lo que provoca problemas en el comportamiento organizacional.

Por otra parte, cuando se habla del clima organizacional, un ejemplo claro es cuando una persona visita una empresa y es atendida por una recepcionista malhumorada, no da ganas de permanecer en el lugar, sino al contrario, da ganas de salir. Lo mismo ocurre, si es un vendedor, cajero o secretaria, estos puestos se consideran la imagen de la empresa, por el hecho de que es el primer contacto del cliente, y si esa es la actitud, es razonado pensar que el colaborador no se encuentra satisfecho con su trabajo.

¹⁶ Robbins, Stephen P. y Judge Timothy A, *Comportamiento organizacional*, (México: Pearson Educación, 2 009), 25.

4.3.6 El optimismo en el colaborador

Es un error considerar los problemas de los colaboradores como ajenos de la empresa, pues el factor primordial en la producción de la empresa es el talento humano y cuando un colaborador no se siente satisfecho con su trabajo, la empresa tendrá pérdidas significativas de talento humano y financieras.

Por otro lado, el hecho de que se vive en un ambiente de pesimismo, factores como la violencia, problemas familiares, el desempleo, remuneraciones no acordes a la necesidad del colaborador y puestos que no aprovechan las habilidades, provocan que el colaborador sea pesimista.

En otro punto, las ventajas del optimismo, ya se han descrito anteriormente; sin embargo, es válido agregar que, es importante tener esa pasión por realizar las cosas bien, esto aumenta la empleabilidad que es un valor que todo administrador organizacional busca al contratar a personas para conformar el equipo dinámico y multidisciplinario que tiene a su cargo, inclusive, este tipo de colaborador es de los más buscados en el ámbito laboral, por lo que las empresas disputan para emplearlas y mantenerlos satisfechos en sus puestos.

Para finalizar, el colaborador optimista hace la diferencia, en otras palabras, los demás se sentirán a gusto al tener como compañero de trabajo a una persona confiable, exitosa, orgullosa, contenta, con energía y que contagia el optimismo por donde quiera que vaya.

4.4 Marco metodológico

4.4.1 La hipótesis

Los pensamientos positivos sostienen una relación de positividad en el logro de las competencias organizacionales.

4.4.2 Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Investigar por medio de observaciones de sombra durante la ejecución de tareas de dos colaboradores en un minuto con intervalos de quince minutos, en una hora con cuarenta y cinco minutos por día, para adquirir información de cómo incide los pensamientos positivos en la satisfacción laboral.

b. Objetivos específicos

Redactar ítems de pensamientos positivos y negativos, por medio de la realización de una lluvia de ideas, para evaluar el tipo de pensamiento que tienen los colaboradores a observar.

Redactar ítems de satisfacción laboral, por medio de la realización de una lluvia de ideas, que evalúe la conducta y actitud que tiene el colaborador en la ejecución de tareas.

Comparar resultados de los dos bloques de la ficha de observación, por medio de una hoja de vaciado, indicadores para la toma de decisiones y fichas de observación resumen para el análisis y presentación de resultados.

4.4.3 Las variables

a. Definición teórica

1. Los pensamientos positivos

Es la capacidad de manipular de manera efectiva las representaciones mentales de la información.

2. La satisfacción laboral

Es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña, no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve, ya que, la personalidad también juega un rol.

b. Definición operacional

Acerca del lugar de observación de sombra, fue durante la ejecución de tareas, dentro y en la periferia, no más allá de una calle de la infraestructura, en la jornada laboral matutina, en el tercer trimestre del año dos mil trece, así pues, es importante destacar las tareas de los informantes en las observaciones.

En primer lugar, el asistente administrativo, actualiza el curriculum empresarial, llena formatos del -CIV- de precalificados específicos, descarga en Guatecompras información de proyectos a ofertar, recopila los documentos que piden en las bases de cotización o licitación, solicita bitácoras de obras a la Contraloría General de Cuentas, solicita fianzas de presentación de oferta, anticipo, cumplimiento, conservación de obras y saldos deudores a la afianzadora, archiva documentos de proyectos ejecutados, archiva documentos de proyectos que se ejecutan y redacta la solicitud de ampliación de contratos, en particular las tareas de este colaborador fueron diferentes cada mañana.

Por último, el conserje, colabora en abrir las oficinas, barre y trapea las oficinas, lava el sanitario, limpia mobiliario de oficina, limpia, riega y poda plantas ornamentales, recoge y bota la basura en el depósito establecido, guarda la prensa del día anterior, vela por el suministro de combustible, vela por la limpieza del vehículo picop Hilux y recibe instrucciones de depósitos bancarios.

c. Los sujetos (población y muestra)

Respecto a que en la psicología no se aplica muestras grandes, se utilizó el tipo de muestra no probabilística; de esta manera, de la estructura organizacional de la empresa se seleccionó a dos colaboradores de puestos diferentes.

d. El diseño de la recopilación de datos

En cuanto al tipo de observación que se utilizó es la observación de sombra, dicho de otra manera, no ocurrió observación alguna en la que se haya participado; a la par, se registró los datos en períodos de un minuto con intervalos de quince minutos, una hora con cuarenta y cinco minutos, durante la ejecución de tareas de los colaboradores seleccionados, dentro de la infraestructura de la empresa; en jornada de trabajo matutina, en el tercer trimestre del año dos mil trece.

e. Los instrumentos

En relación con la ficha de observación, se compone de dos grandes secciones, que igualmente son las variables de la investigación, la primera los pensamientos positivos y la segunda es la satisfacción laboral, cada una se subdivide en diecisiete ítems. Igualmente, este instrumento se diseñó para 16 observaciones, es decir, que cada ficha se aprovechó para dos días (Ver anexo 2).

4.5 Presentación y análisis de resultados

4.5.1 La recopilación de los datos

Por lo que se refiere a la fase de observación, en el diseño de la recopilación de datos y el instrumento de investigación no se fue a la búsqueda de los pensamientos positivos, se emergió a la búsqueda de pensamientos negativos.

Aunque en otro sentido se estableció que se realizaría durante un minuto, en intervalos de quince minutos en una hora con cuarenta y cinco minutos, de lunes a viernes, en jornada de trabajo matutina, en el tercer trimestre del año dos mil trece; además, las observaciones de sombra se realizarían durante la ejecución de tareas, dentro y en la periferia que no fuera más allá de una calle de la infraestructura de la empresa.

Finalmente, de la estructura organizacional se seleccionó a dos colaboradores de puestos diferentes de una de las empresas constructoras de Cobán, A.V.; el primero es el Asistente Administrativo –AA- y el segundo el Conserje –CO-; del rango de edad, de 20 a 30 años, con estado civil de casado o soltero.

4.5.2 Presentación y análisis de resultados

Para empezar, la primera observación recae sobre la ficha de observación, cuyo contenido sirvió para observar a dos informantes, que se eligió al azar, el primero es el Asistente Administrativo –AA- y el segundo es el Conserje –CO-. Se les observó en la jornada matutina, dentro de la infraestructura de la empresa, en horario de práctica; se estipuló una hora con

cuarenta y cinco minutos para la observación de sombra, que consistió en períodos de un minuto con intervalos de quince minutos.

De los resultados que se obtuvo por medio de la ficha de observación, se creó una hoja de vaciado, en la que se ingresó el total de observaciones por semana. Ya ingresados los totales por semana, se realizó una sumatoria de las cinco semanas, para cada colaborador.

Luego, de los datos de la hoja de vaciado, se creó una ficha de vaciado resumen, dividida en dos bloques; un bloque para la primera variable, los pensamientos positivos y la otra para la satisfacción laboral; cada resultado de ítem se convirtió por un procedimiento, en porcentajes.

Los resultados en porcentajes de cada ítem fueron confrontados con un sistema de indicadores. Este sistema indica el porcentaje de satisfacción que debe cumplir cada ítem para ser considerado suficientemente aceptable.

Igualmente, para éstos se estableció niveles de satisfacción que consisten en setenta y cinco por ciento para suficientemente aceptable; cincuenta por ciento para aceptable; y veinticinco por ciento para medianamente aceptable.

Por otra parte, en el vaciado de la ficha de resumen, el sistema de indicadores y los niveles de satisfacción se analizaron los ítems de los dos bloques; el análisis inicia con la variable los pensamientos positivos. De esta variable, los resultados considerados suficientemente aceptables para el AA

fueron: no se da por vencido fácilmente, se encuentra seguro, se encuentra sano, no confía en sí mismo, no confía en los demás, no culpa de sus errores a los demás y se encuentra insatisfecho con su trabajo.

A partir de los resultados anteriores, se concluye que el colaborador puede terminar con las tareas asignadas y mostrarse seguro al momento de la toma de decisiones; sin embargo, éste no confía en sus capacidades intelectuales, habilidades y virtudes; asimismo, no confía en que sus compañeros de trabajo le brinden ayuda en la ejecución de tareas que implique trabajo en equipo.

Luego se pasó a describir los resultados del puesto de CO con los mismos ítems, con la diferencia de que existen dos más a comparación del AA, estos fueron: se desanima y se encuentra estresado.

Por lo tanto, el colaborador puede terminar con las tareas asignadas y mostrarse seguro al momento de la toma de decisiones; sin embargo, este no confía en sus capacidades intelectuales, habilidades y virtudes, no se felicita, ni se anima durante el proceso de realización de tareas. Asimismo, no confía en que sus compañeros de trabajo le brinden ayuda en la ejecución de tareas que impliquen trabajo en equipo; todo lo anterior provoca, que él se encuentre tenso durante la jornada de trabajo.

Al pasar a la variable satisfacción laboral, los resultados que se consideran suficientemente aceptables para el AA fueron: asistió el día de hoy, no posee creatividad, es informal, no se

concentra en la tarea, no es rápido en el trabajo, no es eficiente en las tareas, no es eficaz en las tareas, no es dedicado en las tareas, no requiere vigilancia por parte del Gerente General, no colabora y no ayuda a sus compañeros de trabajo y no es merecedor de confianza.

En el análisis de los resultados de la segunda variable para el AA, se concluye, que aunque asista a sus labores diarias, el Gerente General no necesita controlar ni presionar al colaborador AA. A él no se le facilita la tarea en la que tenga que inventar y crear diseños; no muestra formalidad en la ejecución de tareas; presta atención a situaciones ajenas de su trabajo que no son urgentes; tienen problemas en culminar con las tareas de urgencia; desperdicia la papelería y útiles que se le asigna, no logra alcanzar las metas propuestas de las tareas y no se esfuerza para alcanzarlas.

Por el contrario, los resultados del puesto de CO reflejan parte de los ítems del AA. Por lo que se concluye que, aunque asista a sus labores diarias y el Gerente General no necesita controlar ni presionar al colaborador. A él no se le facilita la tarea en la que tenga que inventar y crear diseños; no muestra formalidad en la ejecución de tareas; desperdicia los enseres que se le proporcionan para el cuidado y limpieza de la oficina y carros de la empresa; además, no logra alcanzar las metas propuestas de las tareas y no se esfuerza para alcanzarlas.

La fase conclusiva del análisis, es una síntesis valorativa de los resultados que se describen en el siguiente apartado.

En inicio al confrontar las variables de la ficha de observación, señala que el colaborador genera pensamientos negativos, esto se refleja en la falta confianza en sí mismo y en sus compañeros de trabajo, esto se relaciona con la insatisfacción laboral en particular indicadores como la falta de creatividad, iniciativa y concentración manifiestan dicha incidencia; por otra parte, al cotejar la teoría con lo anterior, el tipo de pensamiento negativo afecta el clima organizacional y la empleabilidad del colaborador, que tiene como consecuencia conductas de riesgo, enfermedades físicas, mentales y escasas relaciones interpersonales, pues un colaborador que no es satisfecho con su empleo, se fija metas menos ambiciosas y probablemente se rindan frente a los problemas.

Para concluir con este punto, es importante señalar que la teoría que fundamenta la investigación, proviene de países desarrollados, países que fomentan la motivación laboral y ayudan al colaborador para que el trabajo sea satisfactorio y que plantee buenos retos. Estas teorías producen buenos resultados en el contexto en que provienen; sin embargo, al confrontar la teoría con Guatemala es diferente, pues factores como la violencia, problemas familiares, la falta de educación, el desempleo, las remuneraciones no acordes a la necesidad del colaborador y puestos que no aprovecha las habilidades del colaborador influyen a que se posea pensamientos negativos que se relacionan con la insatisfacción laboral.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos propuestos dentro del informe se presentan las siguientes conclusiones:

En el programa de servicio se elaboró y entregó el manual de recursos humanos, que contenía el marco filosófico de la empresa y ocho manuales de puestos en los que se incluyeron puestos administrativos y operativos.

Además, éste cumple las siguientes funciones: visualizar con precisión la estructura organizacional, mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de la jerarquía institucional y precisar las funciones y responsabilidades asignadas a los colaboradores. Igualmente, facilita el reclutamiento, selección e inducción de personal, pues, en su contenido se encuentran los medios para atraer candidatos, procedimientos para elegir y clasificarlos y la descripción para inducir al nuevo colaborador al equipo de trabajo.

En cuanto a las actividades ejecutadas en el programa de docencia, éstas respondieron a la problemática encontrada, que se refería a la insatisfacción laboral y la causa que originaba este problema fue la escasa identificación y motivación del personal. En este caso, se realizó una lluvia de ideas que definió las actividades adecuadas para la población con la que se trabajó, finalmente, se decidió por las charlas, imágenes motivacionales y trifoliales, que sensibilizaron y motivaron a los colaboradores y a las autoridades de la organización.

Por otro lado, vale la pena destacar, que la teoría que se utilizó corresponde a países desarrollados y no se ubicó libros de psicología del trabajo que se refieran a la manera de trabajar de los guatemaltecos y la forma de motivarlos.

Inclusive, en Guatemala, los dueños de la mayoría de empresas que no pertenecen a la categoría de grandes organizaciones, no apuestan a contribuir a la satisfacción del colaborador, únicamente lo que buscan es el beneficio económico propio. Además, la población económicamente activa del país, prefiere soportar horarios que no correspondan a lo que establece la ley, por motivo de no perder su trabajo.

En el programa de investigación, los ítems de la primera variable se obtuvieron por medio de una lluvia de ideas que sirvió para lograr información útil acerca del tipo de pensamientos refleja el colaborador durante sus labores diarias por medio de la observación de su expresión verbal y corporal. En este caso el resultado fue que los colaboradores observados generan pensamientos negativos, en otras palabras, son personas pesimistas que no confían en sus capacidades intelectuales y habilidades físicas, ni en la de sus compañeros de trabajo.

Por otra parte, los ítems de la segunda variable se obtuvieron por medio de una lluvia de ideas que sirvió para lograr información útil acerca de la satisfacción laboral. En este caso el resultado fue que los colaboradores observados aunque asistan a sus labores deben de mejorar su creatividad, constancia, concentración, dedicación y trabajo en equipo, para que el trabajo no sea predecible y rutinario.

Ante todo al confrontar los resultados de los dos bloques de la ficha de observación, por medio de la hoja de vaciado, sistema de indicadores y fichas de observación resumen, se tiene como resultado que independientemente del tipo de pensamientos, estos siempre inciden en la satisfacción laboral.

Por otro lado, al investigar por medio de observaciones de sombra se adquiere información útil, porque se observa al colaborador durante la ejecución de tareas dentro de la infraestructura de la empresa y al momento se registra en la ficha de observación; por lo que este tipo de instrumento de investigación facilita la obtención de datos en tiempo real. A la par, al diseñar este tipo de instrumento se debe establecer que la redacción de los ítems no sean dicotómicos.

En todo caso para llegar a los datos que anteriormente se mencionan, se utilizó la muestra no probabilística para seleccionar a los colaboradores; la cantidad de colaboradores que laboran en la empresa no fue impedimento para realizar una investigación psicológica de calidad; puesto que, con dos de ellos se logró obtener datos cuantiosos para ser analizados por medio de hojas de vaciado y sistema de indicadores.

En definitiva, este tipo de investigación deja al estudiante de Psicología, en específico del Técnico en orientación vocacional y laboral un aprendizaje significativo; pues al ser el creador de una investigación con tema diferente del que usualmente se presenta para graduación, significa que se puede realizar trabajos bien hechos, con la orientación de un profesional experto en la investigación.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones descritas con anterioridad se recomienda lo siguiente:

El manual entregado no es una herramienta que se debe seguir al pie de la letra todos los años, pues, este tiene la característica de la obsolescencia y esto requiere la actualización constante de los datos de cada puesto; por lo anterior, se aumentó las tareas del Gerente General, ya que, es el encargado de actualizar las descripciones y el perfil de puestos. Igualmente a la empresa le corresponde indagar el impacto que provoca el manual de recursos humanos al colaborador y autoridades organizacionales de la empresa.

Por otra parte, para que se tenga una incidencia asertiva en la satisfacción laboral, a las autoridades organizacionales les corresponde realizar una planificación anual de actividades donde contemplen la motivación de los colaboradores, pues esto alerta de los problemas que afectan, no obstante, se debe fortalecer aspectos positivos y tratar de que los aspectos negativos disminuyan, para que continúen en un buen clima organizacional.

Acerca de los resultados, estos no son aplicables para otras personas y empresas, pues se debe considerar el contexto en el que labora el colaborador; sin embargo, se recomienda realizar más investigaciones en otras empresas para confrontar si los pensamientos negativos son los que inciden en la satisfacción laboral de las empresas de Cobán, A.V.

Para que se trate del tema de la incidencia de los pensamientos positivos en la satisfacción laboral, se recomienda que se realice una investigación en la que

el objetivo sea explorar y describir la emocionalidad de la población de Alta Verapaz sin utilizar el DSM para obtener resultados; esto con el fin de adquirir datos del contexto y que sirva como fuente bibliográfica para la mayoría de investigaciones de Psicología del CUNOR.

Finalmente, en la construcción de un instrumento de investigación con fichas de observación dividida en variables, se debe de averiguar en fuentes confiables para componer una base teórica. Si no se adquiere la fundamentación teórica se carece de una falta de relación con la ficha de observación, pues al momento de confrontarlos no se obtiene un análisis de datos confiable y la presentación de resultados de las variables sería erróneo.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill, 2 000.

Dyer, Wayne W. *Tus zonas erróneas*. Buenos Aires, Argentina: Grijalbo, 1 980.

Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Monografía de Cobán*. Cobán, Guatemala: INE., 2 002.

Robbins, Stephen P. y Judge Timothy A. *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación, 2 009.

Seligman, Martin. *El optimismo es una ventaja y un placer que se adquiere*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Atlántida, 1 991.



V.º B.º
[Handwritten signature]

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXO

ANEXO 1

GLOSARIO

Actividad, acción o series de acciones emprendidas para producir los resultados inmediatos planeados.

Clima organizacional, el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar.

Colaborador, persona que participa con otros en la consecución de un trabajo o un logro.

Compendio, recopilación y exposición breve de lo esencial de una materia.

Competencias, son las capacidades que hacen a una persona más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo.

Competitividad, es englobar conocimientos, habilidades y aptitudes que permite incursionar en el mundo laboral de forma directa.

Concentración, es la capacidad para fijar la atención sobre una idea, un objeto o una actividad de forma selectiva, sin permitir que en el pensamiento entren elementos ajenos a ella.

Creatividad, es el proceso de presentar un problema a la mente con claridad (ya sea imaginándolo, visualizándolo, suponiéndolo, meditando, contemplando, etc.) y luego originar o inventar una idea, concepto, noción o esquema según líneas nuevas o no convencionales. Supone estudio y reflexión más que acción.

Diagnóstico institucional, es la evaluación de una entidad de sus capacidades, sistemas, estructura y políticas, en relación a su contexto externo que le permite el logro de sus objetivos.

Diagrama, representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones en un sistema.

Eficacia, refleja en qué medida se espera alcanzar el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo.

Eficiencia, es la capacidad para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados.

Iniciativa, acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar.

Motivación, es el conjunto de necesidades físicas o psicológicas, de valores y modelos sociales incorporados, no siempre conscientes, que orientan la conducta de la persona hacia el logro de una meta.

Organización, sistema social conformado por individuos y grupos de personas, que dotados de recursos y dentro de un determinado contexto, desarrolla regularmente un conjunto de tareas orientadas por valores comunes hacia la obtención de un determinado fin.

ANEXO 2

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
 CARRERA: PSICOLOGIA
 TÉCNICO: ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL III
 PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA -PPS-
 Practicante: Cindy Anamariel Mollinedo Yat



INSTRUCCIONES:

Responda a la siguiente ficha de observación rellenando en los círculos según la observación realizada.

TABLA 2
FICHA DE OBSERVACIÓN

Datos Generales:

Empresa: _____
 Nombre del colaborador: _____
 Edad del colaborador: _____
 Puesto: _____
 Fecha: _____

Problema de investigación: ¿Cómo inciden los pensamientos positivos en la satisfacción laboral?

V₁: Los pensamientos positivos

No.	Puntos a observar.	Día 1	Día 2
1	Se desanima.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
2	Se critica a sí mismo.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
3	No se da por vencido fácilmente.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
4	Se encuentra preocupado.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
5	Se encuentra apenado.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
6	Se encuentra irritado.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
7	Se encuentra contento.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
8	Se encuentra estresado.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
9	Se encuentra seguro.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
10	Se encuentra sano.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
11	Se expresa de manera positiva.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
12	Se expresa de manera negativa.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
13	No confía en sí mismo.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
14	No confía en los demás.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
15	No culpa de sus errores a los demás.	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

16	Se encuentra insatisfecho con su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

V₂: La satisfacción laboral

No.	Puntos a observar.	Día 1					Día 2				
1	Asistió el día de hoy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	No posee creatividad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Ordenado en el lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Tiene iniciativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Es inconstante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	No se concentra en la tarea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	No es rápido en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	No es eficiente en las tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	No es eficaz en las tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Sabe seguir instrucciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	No es dedicado en las tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Solo realiza lo que le ordenan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	No requiere vigilancia del Gerente General.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	No colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	No es merecedor de confianza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Se encuentra en el llamado tiempo muerto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Revisa el celular a cada momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

ANEXO 3

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
 CARRERA: PSICOLOGÍA
 TÉCNICO: ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL III
 PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA -PPS-
 Practicante: Cindy Anamariel Mollinedo Yat



TABLA 3 FICHAS DE OBSERVACIÓN RESUMEN

DATOS GENERALES:

Empresa: _____

Puesto: _____

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
V1. Los pensamientos positivos.						
Se desanima.						
Se critica a sí mismo.						
No se da por vencido fácilmente.						
Se encuentra preocupado.						
Se encuentra apenado.						
Se encuentra irritado.						
Se encuentra contento.						
Se encuentra estresado.						
Se encuentra seguro.						
Se encuentra sano.						
Se expresa de manera positiva.						
Se expresa de manera negativa.						
No confía en sí mismo.						
No confía en los demás.						
No culpa de sus errores a los demás.						
Se encuentra insatisfecho con su trabajo.						
Total						
V2. La satisfacción laboral						
Asistió el día de hoy.						
No posee creatividad.						

Ordenado en el lugar de trabajo.						
Tiene iniciativa.						
Es inconstante.						
No se concentra en la tarea.						
No es rápido en el trabajo.						
No es eficiente en las tareas.						
No es eficaz en las tareas.						
Sabe seguir instrucciones.						
No es dedicado en las tareas.						
Solo realiza lo que le ordenan.						
No requiere vigilancia del Gerente General.						
No colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo.						
No es merecedor de confianza.						
Se encuentra en el llamado tiempo muerto.						
Revisa el celular a cada momento.						
Total						

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

ANEXO 4

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
 CARRERA: PSICOLOGIA
 TÉCNICO: ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL III
 PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA -PPS-
 Practicante: Cindy Anamariel Mollinedo Yat



TABLA 4 HOJAS DE VACIADO

	AA					CO					Total AA	Total CO
	Semana											
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
V1. Los pensamientos positivos.												
Se desanima.												
Se critica a sí mismo.												
No se da por vencido fácilmente.												
Se encuentra preocupado.												
Se encuentra apenado.												
Se encuentra irritado.												
Se encuentra contento.												
Se encuentra estresado.												
Se encuentra seguro.												
Se encuentra sano.												
Se expresa de manera positiva.												
Se expresa de manera negativa.												
No confía en sí mismo.												
No confía en los demás.												
No culpa de sus errores a los demás.												
Se encuentra insatisfecho con su trabajo.												
V2. La satisfacción laboral												
Asistió el día de hoy.												
No posee creatividad.												
Ordenado en el lugar de trabajo.												
Tiene iniciativa.												
Es inconstante.												
No se concentra en la tarea.												
No es rápido en el trabajo.												

No es eficiente en las tareas.																				
No es eficaz en las tareas.																				
Sabe seguir instrucciones.																				
No es dedicado en las tareas.																				
Solo realiza lo que le ordenan.																				
No requiere vigilancia del Gerente General.																				
No colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo.																				
No es merecedor de confianza.																				
Se encuentra en el llamado tiempo muerto.																				
Revisa el celular a cada momento																				

Referencia: <<AA>> significa asistente administrativo y <<CO>> significa conserje.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

ANEXO 5

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
 CARRERA: PSICOLOGÍA
 TÉCNICO: ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL III
 PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA -PPS-
 Practicante: Cindy Anamariel Mollinedo Yat



**TABLA 5
 VACIADO RESUMEN,
 LOS PENSAMIENTOS POSITIVOS**

	AA						CO					
	Semanas											
	1	2	3	4	5	Total AA	1	2	3	4	5	Total CO
V1. Los pensamientos positivos.												
Se desanima.												
Se critica a sí mismo.												
No se da por vencido fácilmente.												
Se encuentra preocupado.												
Se encuentra apenado.												
Se encuentra irritado.												
Se encuentra contento.												
Se encuentra estresado.												
Se encuentra seguro.												
Se encuentra sano.												
Se expresa de manera positiva.												
Se expresa de manera negativa.												
No confía en sí mismo.												
No confía en los demás.												
No culpa de sus errores a los demás.												
Se encuentra insatisfecho con su trabajo.												
% Se desanima.												
% Se critica a sí mismo.												
% No se da por vencido fácilmente.												
% Se encuentra preocupado.												
% Se encuentra apenado.												
% Se encuentra irritado.												

% Se encuentra contento.																						
% Se encuentra estresado.																						
% Se encuentra seguro.																						
% Se encuentra sano.																						
% Se expresa de manera positiva.																						
% Se expresa de manera negativa.																						
% No confía en sí mismo.																						
% No confía en los demás.																						
% No culpa de sus errores a los demás.																						
% Se encuentra insatisfecho con su trabajo.																						

Referencia: <<AA>> significa asistente administrativo y <<CO>> significa conserje.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

ANEXO 6

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
 CARRERA: PSICOLOGÍA
 TÉCNICO: ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL III
 PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA -PPS-
 Practicante: Cindy Anamariel Mollinedo Yat



**TABLA 6
 VACIADO RESUMEN,
 LA SATISFACCIÓN LABORAL**

	AA						CO					
	Semanas											
	1	2	3	4	5	Total AA	1	2	3	4	5	Total CO
V2. La satisfacción laboral.												
Asistió el día de hoy.												
No posee creatividad.												
Ordenado en el lugar de trabajo.												
Tiene iniciativa.												
Es inconstante												
No se concentra en la tarea.												
No es rápido en el trabajo.												
No es eficiente en las tareas.												
No es eficaz en las tareas.												
Sabe seguir instrucciones.												
No es dedicado en las tareas.												
Solo realiza lo que le ordenan.												
No requiere vigilancia del Gerente General.												
No colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo.												
No es merecedor de confianza.												
Se encuentra en el llamado tiempo muerto.												
Revisa el celular a cada momento.												
% Asistió el día de hoy.												
% No posee creatividad.												
% Ordenado en el lugar de trabajo.												
% Tiene iniciativa.												
% Es inconstante.												

% No se concentra en la tarea.																	
% No es rápido en el trabajo.																	
% No es eficiente en las tareas.																	
% No es eficaz en las tareas.																	
% Sabe seguir instrucciones.																	
% No es dedicado en las tareas.																	
% Solo realiza lo que le ordenan.																	
% No requiere vigilancia por parte del Gerente General.																	
% No colabora y no ayuda a sus compañeros de trabajo.																	
% No es merecedor de confianza.																	
% Se encuentra en el llamado tiempo muerto.																	
% Revisa el celular a cada momento.																	

Referencia: <<AA>> significa asistente administrativo y <<CO>> significa conserje.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

ANEXO 7

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
 CARRERA: PSICOLOGÍA
 TÉCNICO: ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL III
 PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA -PPS-
 Practicante: Cindy Anamariel Mollinedo Yat



TABLA 7 SISTEMA DE INDICADORES

DATOS GENERALES:

Empresa: _____
 Puesto: _____

	Indicadores	% Satisfacción
V1. Los pensamientos positivos.		
Se desanima.		
Se critica a sí mismo.		
No se da por vencido fácilmente.		
Se encuentra preocupado		
Se encuentra apenado.		
Se encuentra irritado.		
Se encuentra contento.		
Se encuentra estresado.		
Se encuentra seguro.		
Se encuentra sano.		
Se expresa de manera positiva.		
Se expresa de manera negativa.		
No confía en el mismo.		
No confía en los demás.		
No culpa de sus errores a los demás.		
Se encuentra insatisfecho con su trabajo.		
V2. La satisfacción laboral.		
Asistió el día de hoy.		
No posee creatividad.		
Ordenado en el lugar de trabajo.		
Tiene iniciativa.		
Es inconstante.		
No se concentra en la tarea.		

No es rápido en el trabajo.		
No es eficiente en las tareas.		
No es eficaz en las tareas.		
Sabe seguir instrucciones.		
No es dedicado en las tareas.		
Solo realiza lo que le ordenan.		
No requiere vigilancia del Gerente General.		
No colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo.		
No es merecedor de confianza.		
Se encuentra en el llamado tiempo muerto.		
Revisa el celular a cada momento.		

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

ANEXO 8**FOTOGRAFÍA 1
REVISIÓN DEL MANUAL DE RECURSOS HUMANOS**

Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2 013.

**FOTOGRAFÍA 2
CHARLA LOS PENSAMIENTOS POSITIVOS EN TU VIDA**

Tomada por: Henry Leal. Año 2 013.

FOTOGRAFÍA 3 IMAGEN MOTIVACIONAL



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2 013.

FOTOGRAFÍA 4 TRIFOLIARES DEL ESTRÉS LABORAL



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2 013.

FOTOGRAFÍA 5 VIDEO MOTIVACIONAL



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2 013.

FOTOGRAFÍA 6 MANUAL DE RECURSOS HUMANOS



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2 013.

FOTOGRAFÍA 7
CHARLA MOTIVACIONAL “¿CÓMO SABES CUANDO HACES BIEN LAS COSAS?”



Tomada por: Henry Leal. Año 2 013.



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



14151

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

Técnico en Orientación Vocacional y Laboral

Al trabajo titulado:

**"Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada
-PPS-, realizada en Constructora Sinergia, Cobán,
Alta Verapaz"**


Presentado por el (la) estudiante:

Cindy Anamariel Mollinedo Yat

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


Lic. Zoot. M.A. Freddy Giovanni Macz Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz septiembre del 2014