

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL
SUPERVISADA
REALIZADA EN CANAL 15 NUESTRO CANAL,
COBÁN, ALTA VERAPAZ**

MARÍA ALEJANDRA ARCHILA RAMÍREZ

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2 016

**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 CANAL 15 NUESTRO CANAL,
COBÁN, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**MARÍA ALEJANDRA ARCHILA RAMÍREZ
CARNÉ 201243362**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2 016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DE DOCENTES:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquín Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. Admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES:	P.E.M. César Oswaldo Bol Cú Br. Fredy Enrique Gereda Milián

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Fernando Monterroso Trujillo

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA:	Lcda. Psic.	Nancy Liseth Pereira Dubón
SECRETARIA:	Lcda. Psic.	Elsbeth Lilliana Campos Wellman
VOCAL:	Lcda. Psic.	Claudia Odilly Catalán Reyes

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Psic. Hilma María Gamboa Ruíz

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Dora Maribel Archila Leal de García

ASESORA

Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida



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

Cobán, A.V. 21 de noviembre de 2015
Ref. 15/CP264-2015

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 Canal 15 Nuestro Canal, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María Alejandra Archila Ramírez, Carné No.201243362.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Nadya María Morales Mérida
Asesora



c.c. archivo.



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

Cobán, A.V. 21 de noviembre de 2015
Ref. 15/CP-265-2015

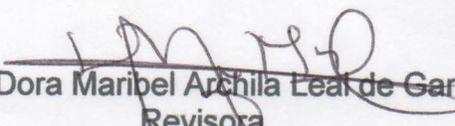
Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

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 Canal 15 Nuestro Canal, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María Alejandra Archila Ramírez, Carné No.201243362.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Dora Maribel Archila Leal de García
Revisora



c.c. archivo.



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

Cobán, A.V. 21 de noviembre de 2015
Ref. 15/CP-266-2015

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, de la Carrera: Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Canal 15 Nuestro Canal, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María Alejandra Archila Ramírez, Carné No.201243362.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.



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

Cobán, A. V. 20 de febrero de 2016
Ref. No.15/CP-064-2016

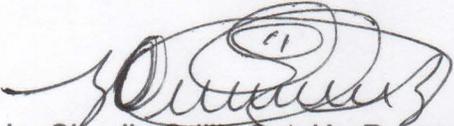
Licenciado:
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

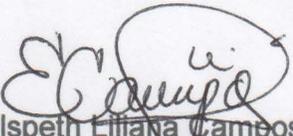
Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, realizada en Canal 15 Nuestro Canal Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **María Alejandra Archila Ramírez, Carné No. 201243362**, Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”


Lcda. Claudia Odilly Datalán Reyes
Vocal

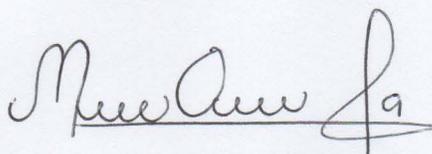

Lcda. Elspeth Elijana Campos Wellmann
Secretaría


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



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 de la Práctica Profesional Supervisada (PPS), realizada en Canal 15, nuestro canal, como requisito previo a optar al título profesional de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.



María Alejandra Archila Ramírez
Carné 201243362

RESPONSABILIDAD

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

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2 .4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA A:

Mi familia

AGRADECIMIENTOS A:

Mi esposo

Las licenciadas: Mercedes Juárez y Claudia Catalán

Canal 15 Nuestro Canal

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	6
1.3	Condiciones edáficas	6
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	7
1.6	Situación Socioeconómica	11
1.7	Organización social	11
1.8	Problemas y Fortalezas encontrados	12

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Actividades realizadas en el programa de servicio	15
2.2	Actividades realizadas en el programa de docencia	17

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Análisis y discusión de resultados del programa de servicio	22
3.2	Análisis y discusión de resultados del programa de docencia	22

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Introducción	25
4.2	Marco Conceptual	26
4.3	Marco Teórico	29
4.4	Marco Metodológico	33
4.5	Resultados obtenidos	35
4.6	Conclusiones y Recomendaciones	36
CONCLUSIONES		39
RECOMENDACIONES		41
BIBLIOGRAFÍA		43
ANEXOS		45

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1	Taller de capacitación “Trabajo en Equipo”	49
2	Taller de capacitación “El Liderazgo”	49
3	Taller de capacitación “El Éxito Laboral”	50
4	Taller de capacitación “El éxito laboral”	50
5	Taller de capacitación “Entrevista de Trabajo”	51
6	Entrega del manual de recursos humanos	51

ÍNDICE DE TABLAS

1	Problemas encontrados en el centro de práctica	12
2	Ficha profesiográfica	53
3	Formato de retiro	57

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

CUNOR	Centro Universitario del Norte
DEMI	Defensoría de la Mujer Indígena
DEMI	Defensoría de la Mujer Indígena
GG	Gerente General
INAB	Instituto Nacional de Bosques
INE	Instituto Nacional de Estadística
OVL	Orientación Vocacional y Laboral
PPS	Práctica Profesional Supervisada
RRHH	Recursos Humanos
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala

RESUMEN

Hoy en día, para la parte empresarial es importante conocer el talento humano que posee, ya que de ellos depende el éxito que puedan lograr. Con el fin de apoyar el área de Recursos Humanos se planificaron diversas actividades que fueron realizadas durante la Práctica Profesional Supervisada -PPS-.

En ese sentido el programa de servicio incluye el Manual de Recursos Humanos, el cual es una herramienta para el trabajo del personal, en él se adjunta información tanto para los propietarios o encargados de la empresa, como para colaboradores, se da a conocer los datos generales, proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal, así como perfiles y descripción de puestos, formatos de entrevistas laborales y evaluaciones del desempeño.

Cabe resaltar que en Canal 15, no cuentan con un encargado del área de Recursos Humanos, lo cual es una deficiencia, ya que el mismo permite guiar todas las funciones que deber realizar el personal.

En el programa de docencia se realizaron tres capacitaciones motivacionales: Trabajo en equipo, Liderazgo y ¿Cómo alcanzar el éxito laboral?; las mismas iniciaban con una dinámica de ambientación, desarrollo de tema y videos. Estas actividades permitieron que las autoridades de la empresa tomaran en cuenta el bienestar de los colaboradores.

Así mismo también se realizó una cuarta capacitación titulada “Mi primera entrevista de trabajo”, con estudiantes del Liceo Americano del Norte, esto con el fin de preparar a futuros profesionales para su primera entrevista laboral.

En el programa de investigación el tema fue sobre el Clima Organizacional enfocándolo como “Carencia de un buen Clima Organizacional en la Empresa Canal 15, nuestro canal de Cobán, A.V.” Se utilizó la observación y se aplicó un cuestionario para medir el mismo.

Una de las conclusiones de este programa es que si el área laboral carece de un Clima Organizacional adecuado, es difícil que el personal tenga rendimiento en el desarrollo de su trabajo.

INTRODUCCIÓN

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-, se realizó en la Empresa Canal 15, nuestro canal, ubicada en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

El informe de la Práctica Profesional Supervisada, se divide en cuatro capítulos, los cuales contienen información relevante y se presentan las actividades que se realizaron durante los 5 meses de práctica.

En el capítulo 1, se da a conocer la descripción general de la unidad de práctica, tomando en cuenta la localización geográfica, las condiciones climáticas, edáficas, las vías de acceso, los recursos, la situación económica, la organización social, los problemas y fortalezas que se encontraron en la empresa.

En el capítulo 2, se presentan las actividades que fueron realizadas durante el proceso, describiendo las de servicio e investigación, las cuales favorecieron la resolución de los problemas que se encontraron en estas áreas.

En el capítulo 3, se da a conocer el análisis y discusión de resultados, tanto del programa de servicio como el de docencia, los cuales se enfocaron en el logro de los objetivos propuestos.

Y en el Capítulo 4, se presenta la investigación, trata sobre el Clima Organizacional, la misma da a conocer el marco conceptual el cual incluye los antecedentes, planteamiento del problema, justificación, objetivos, general y específicos y la delimitación, así mismo también se da a conocer el marco teórico, marco metodológico, resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones.

Durante el desarrollo de la práctica, se logró evidenciar que en las empresas hay muchas necesidades que no son atendidas, ya que se sobrecarga el trabajo, se realizan funciones extras, la jornada es extensa, el salario es bajo, no hay seguridad para el personal y sobre todo dejan a un lado la parte más importante, asegurarse que las personas se sientan bien en su área de trabajo y si esto no sucede es imposible que se identifiquen con la misma.

Se debe considerar que si esperamos que un ambiente laboral sea favorable, para ello hay que contribuir para fomentar el mismo, esto implica mantener motivado al personal, ya que si tienen incentivos de cualquier índole, las personas tienden a ser más productivas, esto se pudo comprobar durante el trabajo realizado en Canal 15, nuestro canal.

OBJETIVOS

General

Conocer las actividades realizadas durante el proceso de práctica, en la empresa Canal 15, nuestro canal, enfocada a la parte de Recursos Humanos.

Específicos

Detallar los datos generales que conforma la unidad de práctica para que el personal tenga conocimiento sobre el mismo.

Interpretar los datos que se obtuvieron durante el proceso de práctica en cuanto al programa de servicio y docencia.

Explicar el proceso de investigación realizado en la unidad de práctica en cuanto al tema del Clima Organizacional.

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización Geográfica

“Esta localizado al norte de la República de Guatemala a 15°29'00” latitud Norte y 90°19'35” longitud Oeste. Cuenta con una extensión territorial de 8,686 km equivalente al 8% del territorio nacional, tiene una altura media de 1,316 msnm, junto al departamento de Baja Verapaz integra la región nacional II Norte. Dista aproximadamente a 220 km de la ciudad de Guatemala. Limita al Norte con El Petén, al Oeste con El Quiché; al Sur con Zacapa y Baja Verapaz y al Este con Izabal.”¹

“El departamento está conectado con los departamentos de Quiché, Peten (Sayaxche) e Izabal por medio de la carretera Franja Transversal del Norte (FTN), que va desde la carretera asfaltada de río Dulce e intercomunica a Chahal, Fray Bartolomé de las Casas, Raxruhá, la zona Norte de Chisec, Cobán y para salir al municipio de Ixcán en el departamento de Quiché, lo que permite una movilidad de personas y la dinamización del comercio de la parte norte del departamento.”²

“En la parte sur del departamento en la región conocida como corredor del Polochic la conectividad se da a través de la ruta que une a los municipio de Tamahú, Tukurú, Panzós y Senahú lo que permite la dinamización de la economía de esta vasta región hacia la Cabecera departamental por la ruta y hacia el departamento de Quiché por su conexión con la ruta.”³

¹ Instituto Nacional de Estadística –INE-. *Monografía Cobán*. (Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: INE, s/f), 18.

² *Ibíd.*, 19.

³ *Ibíd.*

1.2 Condiciones climáticas

“El Municipio se encuentra en una zona sub-tropical húmeda. En la parte baja hacia el Norte, el clima es muy húmedo y templado, con alturas entre los 150 a 700 metros sobre el nivel del mar; en la parte alta hacia el Sur, el clima predominante es muy húmedo, de templado a frío, entre 13.1° centígrados mínimo y 23.7° centígrados máximo, con alturas entre 700 a 1,900 metros sobre el nivel del mar. La precipitación promedio anual es de más de 3,000 mm. y la humedad relativa mayor al 80%.”⁴

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 ARENOSO-ARCILLOSO, humífero, arcilla-arenoso, asimismo, los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza los hay muy profundos y pocos profundos. La zonificación ecológica comprende: zona sub-tropical, muy húmeda.”⁵

1.4 Vías de acceso

“Este departamento se comunica con la capital por dos vías: la ruta nacional la cual parte de la ciudad de Guatemala, atraviesa los municipios de San Pedro, San Juan Sacatepéquez, ambos del departamento de Guatemala, luego penetra por los municipios de grados y El Chol. La otra vía es hacia el municipio de Chisec al sur con el departamento de Baja Verapaz y los municipios de San Cristóbal, Tamahú y Santa Cruz, al oeste con los municipios de San Juan Chamelco, Tactic y San Pedro Carchá y el departamento de Chisec”.⁶

⁴ Universidad de San Carlos de Guatemala. *Diagnóstico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión*. (Guatemala: Editorial Universitaria, 2009), 2-3.

⁵ Instituto Nacional de Estadística. *Monografía de Cobán*. (Guatemala, INE, s/f), 3.

⁶ José Fernando García Ruano. *Diagnóstico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión*, 2009. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_0729.pdf (20 de Abril 2015).

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 fruto 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. Así mismo la Laguna Lachuá, localizada al norte del municipio. En la parte Sur de Cobán, los ríos Cahabón y Chió benefician grandemente, generando energía, tal es el caso de la Hidroeléctrica Chió.”⁷

b. Flora

“El municipio es bastante rico en cuanto a la flora, existiendo variedad de plantas, 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.”⁸

c. Fauna

“La fauna es numerosa, existen animales como: tigrillo, venado grande, venado cola blanca, cabros de monte, tigres, ocelote, chacha, coche de monte, jabalí, cotuza, puercoespín, tepezcuintle, pizote, ardilla, mapache, loro, guacamaya, cenzontle, guardabarranco, perico, nuestra ave nacional EL QUETZAL; sus principales refugios son: Sierra de Chama, Xucaneb, Samac, Sécate.”⁹

⁷ Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Monografía de Cobán*. (Guatemala, INE, s/f), 3.

⁸ *Ibíd.*, 4.

⁹ *Ibíd.*

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 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”.¹⁰

e. Suelos

“Es calcáreo según la clasificación de SIMONNS Y PINTO, tiene variedad de suelo, AMAY, Cobán, Tamahú, Chacalté y suelos Tzojá”.¹¹

1.5.2 Físicos

a. Educación

Está bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación, se tiene un supervisor a nivel departamental que se organiza entre los niveles de pre-primaria, primaria y secundaria. A nivel universitario, la universidad pública, Universidad de San Carlos de Guatemala; y privadas, la Universidad Mariano Gálvez, Rafael Landívar, Francisco Marroquín, Galileo, Rural, Da Vinci

¹⁰ *Ibíd.*, 4.

¹¹ *Ibíd.*, 3.

y la Panamericana, haciendo un total de 7 universidades privadas.

b. Servicios Básicos

Entre los servicios básicos con que cuenta el departamento se encuentra el agua potable, la electricidad corriente alterna entre 110 y 220 voltios, servicio de recolección de basura (empresas privadas), los drenajes, restaurantes, comercio y Bancos.

c. Servicios de salud

Son proporcionados por el sector público como por el privado; En el público se encuentra el Hospital Regional Helen Lossi, la Jefatura de Área y Centros de Salud tipo B. En el público se encuentra el Hospital Privado Galeno y aproximadamente 40 clínicas particulares.

d. Patrimonios culturales

Se menciona el Templo del Calvario, Parque Nacional las Victorias, y el Estadio Verapaz. Son visitados tanto por personas del departamento como fuera de él.

e. Centros históricos

Se encuentran: el Parque Nacional la Paz, el cual lleva años de creación y es utilizado como un lugar recreativo y de descanso; también el Palacio Municipal, que fue construido a inicios de 1900, aquí se encuentran las oficinas de la

Municipalidad, entre otros; así mismo se aprecia la Catedral Católica, visitada por personas devotas.

f. Lugares turísticos

Tiene variedad de atractivos turísticos, como áreas naturales y recreativas, entre ellos balnearios Talpetate, San José la Colonia, la Laguna Lachuá, Parque Nacional las Victorias, El Calvario (fue construido en 1 810), El Convento (fue construido en 1 551) y la Ermita de Santo Domingo.

g. Fuerzas de seguridad

Se menciona a la Policía Nacional Civil, la cual vela por nuestra seguridad, la Policía Nacional de Tránsito, la que vela por la seguridad vial y el Ejército Nacional.

h. Medios de Comunicación

Escritos: Prensa Libre y el Diario; auditivos: La Radio Mía y La K-Buena; visuales: Televisiete, Canal 3 y Tn23; y las redes sociales como El Facebook, Twitter y Hotmail.

1.5.3 Humanos

“Se estima que la población del departamento de Alta Verapaz, al año 2010, asciende a 1, 078,942 personas, con un distribución equitativa del 49.8% para hombres y 50.19% mujeres; presenta una densidad poblacional de 124.2 habitantes por km². Se ubica entre los cinco departamentos más poblados del país, junto a Guatemala, Huehuetenango, San Marcos y el Quiché¹¹. El 93% de la población es indígena

de las etnias Q'eqchi' y Poq'omchí; el 79 %¹² vive en el área rural y en lugares poblados sumamente dispersos.”¹²

1.6 Situación socioeconómica

“Según censo realizado por el INE, se estableció que la Población Económicamente Activa -PEA- de Cobán es de 44,997 personas, la cual representa el 31% de la población. Esto significa que por cada persona que trabaja, seis dependen de sus ingresos que representan el 79% de la población total. Este grupo productivo se encuentra en el rango de 15 a 64 años de edad, de todas las ocupaciones.”¹³

“Un total de la -PEA- , el 56% están situados en el sector agrícola, 12% en el comercio y el resto en servicios, minería, electricidad, transporte y actividades financieras. Donde el total de la -PEA- participa el género masculino con el 74% y el femenino con el 26%.”¹⁴

1.7 Organización social

“En relación a las actividades sociales, Cobán en el tercer domingo de mayo, como todos los años se lleva a cabo el Medio Maratón Internacional de Atletismo, con un recorrido de 21 kilómetros (Cobán-Carchá), con meta final en Cobán. Para este acontecimiento se invitan a atletas de varios países quienes mandan a sus representantes.”¹⁵

“A finales del mes de julio previo a la celebración de la feria departamental se organiza al FESTIVAL FOLKLÓRICO NACIONAL DE COBAN. Se trata de una fiesta de etnias indígenas de origen maya, garífuna y xinca, cuyo propósito es enaltecer y mostrar sus tradiciones, costumbres, bellas artes, etc. Participan

¹² Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Población en Alta Verapaz. Censos Nacionales Integrados. XI de Población y VI de Habitación.* (Guatemala: INE, 2 002), s/p.

¹³ Puluc Patzán, Mynor Alfredo. *Diagnóstico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión.* Facultad de Ciencias Económicas. (Guatemala: s/l. 2009), 10.

¹⁴ *Ibíd.*

¹⁵ *Cobán y sus costumbres.* <http://cobanysuscostumbres.blogspot.com/> (20 de Abril de 2 015).

aproximadamente 100 señoritas que expresan sus ideales en el idioma materno y en español, la ganadora es coronada con el título de “*Rabín Ajaw*”, que significa Hija del Rey, en idioma maya.”¹⁶

“Así mismo celebra la Feria titular del 1 al 6 de agosto en honor a su patrono, Santo Domingo de Guzmán.”¹⁷

1.8 Problemas y fortalezas encontrados

Los problemas detectados dentro de la empresa de acuerdo a la intervención que se propuso se resolvieron de manera satisfactoria.

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

PROBLEMAS	CAUSAS	EFFECTOS	SOLUCIONES
Inadecuado Proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal.	Contratar a personal no idóneo para cada puesto de trabajo.	Personal deficiente en el área de trabajo.	Establecer el proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal.
Inexistencia de un manual de RRHH.	Descripción y perfil de puestos no establecidos.	Descontrol y mala ejecución de procedimientos laborales en cuanto al recurso humano.	Elaboración de un manual de recursos humanos.
Carencia de un buen Clima Organizacional.	Conflictos y bajo rendimiento laboral.	Desmotivación, estrés y aumento en la rotación de	Capacitaciones motivacionales para mejorar el

¹⁶ Ibíd.

¹⁷ Ibíd.

		personal.	Clima Organizacional.
--	--	-----------	--------------------------

Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

La elaboración de los materiales mencionados fue de apoyo para la empresa, ya que pueden aplicar las herramientas, en cuanto al desarrollo del recurso humano.

Las fortalezas de la empresa son: lleva 12 años funcionando en el área laboral obteniendo éxito en el mismo. Se encuentra en un lugar céntrico, lo que permite que los clientes puedan visitarlo con facilidad. Por último, tiene un equipo adecuado para la transmisión de cable, por lo que proporciona un servicio de calidad a los clientes.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Actividades realizadas en el programa de servicio

El recurso humano es indispensable en lo laboral, por ello se debe invertir para mantener motivado y satisfecho al mismo, ya que un empleado satisfecho tiende a ser productivo en su trabajo.

Mantener un proceso definido de reclutamiento, selección e inducción de personal, permitirá contratar a personas idóneas para cada puesto de trabajo, por ello se consideró la elaboración del mismo.

2.1.1 Objetivo

Elaborar un Manual de Recursos Humanos donde se detalle el proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal como también entrevistas para cada puesto de trabajo.

2.1.2 Metodología

El Manual de Recursos humanos se diseñó con el apoyo del Gerente General y la Administradora de la Empresa, quienes brindaron la información para realizar el mismo.

Así, también se procedió en la estructuración del organigrama, ya que el que tenían estaba por departamentos.

Se discutieron las políticas internas de la empresa, estas se realizaron con el apoyo del gerente general y administradora, ya que fue basado en las normas que dentro de la misma se manejaban.

Para establecer el proceso de reclutamiento se analizó cómo se atraía a los candidatos capaces de ocupar el puesto de trabajo, de esta manera quedó plasmado por medio de un diagrama.

En cuanto al de selección se detallaron los pasos que utilizan para elegir al personal calificado, de acuerdo a la necesidad de la empresa, sobre el puesto vacante.

Por último, en el de inducción se describieron los pasos a seguir para introducir al nuevo colaborador a la empresa, preparándolo para el nuevo puesto de trabajo.

Se diseñaron los perfiles y la descripción de puestos, realizándolos para los colaboradores con que cuenta la empresa, estos fueron: gerente general, administrador/a, vendedor/a, director de noticiero, programador, productor, transmisor, reportero, camarógrafo, conductor/a de noticiero, conductor/a del clima y editor.

Por otra parte fueron diseñados 12 modelos de entrevistas laborales (una para cada puesto de trabajo), las preguntas se redactaron de acuerdo al puesto vacante.

Por último se realizó un formato de evaluación del desempeño, ya que por medio de la evaluación, se midió el nivel del colaborador en el área de trabajo.

Cada herramienta debe utilizarse adecuadamente si se quiere observar resultados favorables, y para ello se deben seguir las directrices establecidas en cada instrumento.

2.1.3 Actividad

a. Manual de Recursos Humanos

Un dato significativo para la Empresa Canal 15, nuestro Canal fue la entrega del Manual de Recursos Humanos, el que incluye organigrama actualizado, políticas internas, proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal, formato de solicitud de empleo, perfil y descripción de puestos, entrevistas laborales y formatos de evaluación de desempeño.

2.2 Actividades realizadas en el programa de docencia

2.2.1 Objetivo general

Desarrollar charlas motivacionales para mantener un clima organizacional adecuado.

2.2.2 Metodología

Para iniciar con el programa de docencia se llevó a cabo el desarrollo de tres capacitaciones/charlas motivacionales, las cuales sirvieron de apoyo para reforzar las deficiencias dentro de la empresa.

Antes de impartir los temas se entregó la agenda a los presentes, con el objetivo de que tuvieran el conocimiento sobre el

desarrollo del mismo, esto se llevó a cabo en los tres temas impartidos también se les proporcionó una hoja de asistencia para llevar un registro de los colaboradores que estuvieron presentes.

Al momento de desarrollar las actividades se iniciaba con una dinámica de ambientación, en la de trabajo en equipo se trabajó “la carrera de globos”, en la de liderazgo “ocupa tu lugar”, y en el tema sobre ¿cómo alcanzar el éxito laboral? se procedió a armar un rompecabezas como grupo.

En el transcurso de cada actividad se aceptó la participación de los colaboradores en cuanto a opinión, experiencias, etc. esto enriqueció el tema, ya que compartían diferentes puntos de vista. Al finalizar el contenido se colocaba un video motivacional y luego se comentaba sobre el mismo (esto también se llevó a cabo en las tres charlas).

Al finalizar la capacitación se entregó a cada uno de los colaboradores un separador con una frase motivacional, con el objetivo de que siempre observaran la frase. Así mismo se pasó una hoja de evaluación de la capacitación/charla, esto contribuyó a conocer puntos de vista en cuanto al desarrollo de la misma.

Los recursos que se utilizaron para este programa fueron: computadora, cañonera, hojas de papel bond tamaño carta, periódico, globos y lapicero negro.

2.2.3 Actividades

a. Charlas motivacionales

Con la temática: Trabajo en equipo, Liderazgo y ¿cómo alcanzar el éxito laboral?, las dos primeras se realizaron en Hacienda don Rafa y la última en el Peñascal.

b. Video motivacional

El contenido del video en la primera actividad fue importante, ya que en él se reflejaba el trabajo en equipo, así mismo, conocer sobre cómo se debe actuar unidos para que el resultado sea eficiente.

En el segundo tema se dio a conocer la importancia del liderazgo tomando como punto “despierta el líder que hay en ti”, estas palabras que se leyeron a través del video fueron motivantes para el personal.

c. Separadores

Al final de la charla, se repartía un separador con una frase motivacional, que se relacionaba con el tema impartido, así mismo se pedía a los colaboradores que debían utilizarlo en el área de trabajo, con el fin de sentirse animado cada día.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se comparten los resultados que se obtuvieron mediante la ejecución de las actividades en la Empresa Canal 15, que corresponden a los programas de servicio y docencia, los cuales formaron parte de la Práctica Profesional Supervisada -PPS-.

Fue desarrollada en la jornada matutina en el horario de 08:00 a 13:00 horas. Las personas que participaron en las actividades desarrolladas durante el transcurso de la práctica, fueron colaboradores de la empresa, en la cual se tuvo la oportunidad de compartir con el personal de la misma.

La mayor parte eran jóvenes, un 95% oscilaba entre los 20-30 años de edad y el otro 5% sobrepasaba los 30 años. En cuanto a la escolaridad la mayoría se encontraba en el nivel medio y el tiempo que les absorbía el trabajo no les permitía continuar con sus estudios; excepto la administradora y el conductor del segmento de deportes poseían estudios universitarios.

Por carencia de factor económico, no se ha contratado una persona para el Área de Recursos Humanos, sin embargo, es la administradora la responsable del manejo de los colaboradores.

Otro punto significativo dentro de la empresa fue que la misma permite que el personal trabaje más de 8 horas, de igual forma cada uno desempeña tres puestos distintos y no se les paga el salario mínimo, lo cual ha generado agotamiento y desmotivación laboral.

Las actividades desarrolladas fueron: Programa de servicio, la elaboración del manual de Recursos Humanos y en docencia se programaron charlas, con el fin de motivar al personal.

Se detallan de una forma sintetizada, los resultados obtenidos por cada programa.

3.1 Análisis y discusión de resultados del programa de servicio

La empresa no cuenta con un área de Recursos Humanos, el motivo del mismo según comentó el Gerente, se debe a que no cuentan con el recurso económico, ya que alguien profesional tendría que devengar un salario mínimo.

Las actividades realizadas en el área de servicio conforman lo que fue el Manual de Recursos Humanos, el que fue entregado a la empresa para la mejora de la misma. Gracias a la elaboración del manual ya se cuenta con un proceso definido de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal, Perfiles y descripción de puestos, modelos de entrevistas laborales y de evaluaciones del desempeño, entre otros.

Con la elaboración de esta herramienta administrativa tendrán un concepto del manejo del personal, así mismo, se sugirió que contraten a una profesional que se encargue del área de Recursos Humanos, para utilizar el manual y aplicar los conocimientos y sugerencias que contiene.

3.2 Análisis y discusión de resultados de programa de docencia

Dentro de la empresa, el colaborador necesitaba incentivos para trabajar, no existían relaciones adecuadas entre los compañeros, no

tomaban decisiones por sí mismos y carecían de objetivos en cuanto al área laboral.

De acuerdo a las actitudes que se reflejaban, se llevaron a cabo las capacitaciones, con el fin de motivarlos y dar a conocer la importancia de trabajar en equipo, de ser líderes positivos y sobre como trazar metas para alcanzar el éxito laboral.

Los temas impartidos fueron de interés para el personal, y a la vez permitieron reforzar deficiencias que se daban entre el mismo. Los resultados se notaron, ya que el trato fue observado con actitudes de respeto y se apoyaban en las tareas laborales.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

CARENCIA DE UN BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL

4.1 Introducción

El tema investigado fue sobre la carencia del clima organizacional, como parte del proceso de la Práctica Profesional Supervisada -PPS- del Técnico en Orientación Vocacional y Laboral de la Carrera de Psicología, Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-, Centro Universitario del Norte -CUNOR-.

El desarrollo se llevó a cabo en cuatro secciones: en el marco conceptual se dan a conocer los antecedentes del problema, el planteamiento y justificación del mismo, los objetivos que se tenían para la investigación y la delimitación. En cuanto al teórico se desarrolló la parte teórica sobre clima organizacional.

Respecto a la metodología empleada se utilizó la investigación cualitativa aplicando el método científico, así mismo se tomó en cuenta las variables de estudio, como también la población y muestra utilizada.

En la presentación y análisis de resultados, se da a conocer el alcance que se obtuvo con el desarrollo de la investigación. Por último se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones.

4.2 Marco Conceptual

4.2.1 Antecedentes

Fue durante la década de los 40, del siglo XX, cuando se iniciaron los primeros estudios sobre el Clima Organizacional. Estos llevados a cabo por Kurt Lewin quien acuñó el nombre como atmósfera psicológica.

“El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización”.¹⁸

Cuando se refiere al Clima Organizacional, se debe tomar en cuenta que es importante y que el desempeño del personal va a depender del mismo.

“Son varios los aspectos que se deben tener en cuenta y sobre los cuales las entidades deben trabajar muy conscientemente si desean hacer una gestión exitosa del talento humano que está a su servicio”.¹⁹

Un punto a considerar son las actitudes del personal, estos son los mejores indicadores, ya que al estar conformadas por emociones, van dando forma a la atmósfera grupal y es aquí de

¹⁸ Stephen Covey. *Los siete hábitos de las personas altamente efectivas* (Barcelona: Ediciones Paidós, 1989), s/p.

¹⁹ Zuluaga Ruíz. *Clima Organizacional* (Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001), 5.

donde las empresas pueden partir para analizar qué es lo que está afectando el Clima Organizacional.

“Independientemente de cómo se conciba, el enfoque adoptado, de la caracterización o tipologías del clima, hay un significativo consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad”.²⁰

El personal refleja una calidad de vida laboral y es de tomar en cuenta que un empleado motivado tiende a ser productivo, que uno que se encuentra en un ambiente hostil, sin embargo algunos lugares solo buscan los beneficios propios, descuidando el bienestar del talento humano (colaboradores).

4.2.2 Planteamiento del problema

Carencia de un buen Clima Organizacional en la Empresa Canal 15 nuestro, canal de Cobán, Alta Verapaz, en el cual se ha evidenciado que entre los colaboradores existe dificultad para trabajar en equipo, tomar decisiones, trazarse metas y lograr el éxito laboral. Esto se refleja como una deficiencia, lo cual afecta el desempeño del personal.

4.2.3 Justificación

Es indispensable que toda empresa se preocupe por la armonía y bienestar del equipo de trabajo. En vista de que el clima organizacional dentro de la Empresa Canal 15 nuestro canal no era favorable, se tomó en cuenta trabajar las charlas motivacionales con el fin de mejorar el mismo.

²⁰ Ibíd., 11-12.

Se debe recordar que si el personal se siente satisfecho y motivado en su trabajo, habrá encontrado una calidad de vida y esto tiene gran influencia en la productividad y en el desarrollo del talento humano y este debería ser el objetivo primordial de toda empresa.

4.2.4 Objetivos

General

Contribuir al mejoramiento del Clima Organizacional a través de capacitaciones para motivar al equipo de trabajo.

Específicos

Aplicar instrumentos que midan el Clima Organizacional.

Determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral del personal.

Definir cómo se maneja la cultura organizacional dentro de la empresa.

4.2.5 Delimitación del problema

Para el proceso de investigación se tomó en cuenta al personal de Canal 15, Nuestro Canal de Cobán A.V., ya que ellos son la parte fundamental para mantener un clima organizacional adecuado.

4.3 Marco Teórico

4.3.1 Clima Organizacional

“En primer lugar, existe una serie de aspectos que influyen en el clima laboral de los empleados, entre los que se encuentran los estilos de liderazgo, la claridad en la definición de objetivos, cómo se gestiona la toma de decisiones, los procesos de comunicación, y la estructura, propios de una organización que influyen en el comportamiento laboral de un empleado y que se asocian normalmente como incidentes en el Clima Organizacional”.²¹

Entender lo anterior es esencial, ya que son muchos los factores que influyen, entre los cuales se menciona: las diferencias entre compañeros, la poca motivación que le brinda la empresa, inconformidad con situaciones, pero por temor a ser despedidos no las dan a conocer o simplemente no sienten la confianza de manifestarlo.

Se puede decir cuando en una empresa existe un buen clima organizacional, el personal se siente identificado, satisfecho y motivado en el área de trabajo, por lo tanto trabajará con mayor esmero y dedicación y las probabilidades de que exista rotación de personal, son mínimas.

El concepto no es nada más ni nada menos que el ambiente generado por los miembros de una organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados, por lo tanto se refiere tanto a la parte física como emocional.

²¹ *Ibíd.*, 11.

4.3.2 Importancia del Clima Organizacional

“La importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano”.²²

4.3.3 Tres aspectos importantes en el Clima Organizacional

El primer aspecto es la satisfacción del personal, esto es importante, ya que de ello depende si el colaborador se siente identificado con la empresa o no y si se siente bien dentro de la misma.

“La satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral”.²³

“La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo

²² Rodrigo Peralta. *El Clima Organizacional*, 2002. <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/> (20 de Abril del 2 015).

²³ Zuluaga Ruíz. *Clima Organizacional* (Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001), 15.

condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado”.²⁴

“En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el CO. Por ello, a pesar de la relación entre ambos conceptos, es conveniente diferenciarlos; si bien por ejemplo una buena percepción del clima tiende a generar mayor satisfacción, los instrumentos que se usen para su medición deben diferenciarlos”.²⁵

El segundo aspecto es la motivación, sin ésta los colaboradores pueden tener un bajo nivel de rendimiento, ya que se debe tomar en cuenta que la misma es la que mueve al ser humano y cuanto se trata de la parte laboral, no es la excepción.

“La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales”.²⁶

“Se han identificado numerosos motivadores desde los más fundamentales o fisiológicos hasta los de más alto nivel como la autorrealización; las necesidades de poder, logro y afiliación; los factores intrínsecos y extrínsecos del puesto de trabajo; las expectativas, la retribución, las metas laborales, y otros”.²⁷

“Es de esperar que un empleado motivado tienda a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir.

²⁴ Ibíd.

²⁵ Ibíd.

²⁶ Ibíd., 15-16.

²⁷ Ibíd., 16.

Por ello, si el CO es negativo podemos estar desperdiciando una mejor productividad”.²⁸

“Esquemáticamente, la connotación afectiva (satisfacción), el interés que mueve a la acción (motivación) y la percepción del entorno (CO), son procesos diferentes que se relacionan con la productividad que habrá. De considerarse en su particular connotación para ser más efectivos al incidir en su articulación favorable”.²⁹

El último aspecto es la cultura organizacional, la cual también es fundamental en una empresa. Es importante que al estructurar las normas o principios que la rijan, se tomen en cuenta aquellos que contribuyan a la disciplina como a la interacción social.

“La cultura organizacional hace referencia a aquel conjunto de principios, normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas, construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular, a uniformiza la actuación colectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia”.³⁰

“Así, mientras el Clima Organizacional es un principio relativamente cambiante, en tanto que la cultura organizacional supone permanencia, constancia y aún inercia”.³¹

De cierta manera estos tres aspectos tan importantes se relacionan entre sí.

“El clima incide en los procesos cognitivos, en los juicios y por su intermedio en la motivación, la satisfacción y la acción. La motivación incide directamente en la acción, en el desempeño laboral y la eficiencia. La satisfacción incide en el

²⁸ Ibíd.

²⁹ Ibíd.

³⁰ Ibíd.

³¹ Ibíd.

afecto hacia el trabajo y por tanto en el ausentismo, la rotación, las quejas y los reclamos. Por su parte la cultura los afecta a todos”³².

Como se observó, la satisfacción, motivación y cultura organizacional van de la mano y son las que influyen en el mismo, y depende de cuánto interés las empresas le presten a estos aspectos y cómo lograr, que sean favorables para el personal.

4.4 Marco Metodológico

4.4.1 Metodología

Se utilizó la investigación cualitativa siguiendo los pasos del método científico.

4.4.2 Las variables

a. Definición teórica

1. Satisfacción laboral

Es el agrado que una persona experimenta acerca del trabajo, lo cual le hace sentirse bien dentro de la empresa.

2. Motivación Laboral

Consiste en el sentimiento que mueve a la persona a realizar sus tareas laborales con mucha responsabilidad y dedicación, la motivación va a depender del nivel de satisfacción que tenga una persona.

³² Toro Alvarez F. *Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional*. (En: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 1998), 36.

3. Cultura Organizacional

Se refiere al conjunto de normas o principios por los que se rige la empresa, la cual si no se aplica adecuadamente puede afectar al personal.

b. Definición operacional

De acuerdo a lo observado y a los comentarios del mismo personal de la empresa durante el proceso de la práctica, es importante destacar que en el puesto de trabajo ejercían funciones que no les correspondían, por lo que se carecía de un clima organizacional y daba paso a la frecuente rotación de personal.

A los colaboradores no se les paga el salario mínimo y aún con eso su jornada de trabajo es extensa, ya que los puestos de camarógrafos, transmisores y director de noticiero requieren un horario de ocho de la mañana hasta las nueve y media de la noche.

Cada persona ejerce hasta 3 puestos, ya que el camarógrafo es transmisor y reportero a la vez y tiene que ejercerlo con responsabilidad; el director de noticiero es camarógrafo y reportero; la administradora ejerce este puesto y es vendedora. No hay personal que se encargue de la limpieza por ello definieron un día y se rotan la limpieza.

Estas responsabilidades desgastaban a los colaboradores y por ello existe rotación de personal, debido a que el Clima Organizacional no era el adecuado.

c. Los sujetos (población y muestra)

Canal 15, nuestro canal, es considerado como pequeña empresa, por lo tanto el número de empleados es reducido, se trabajó con el personal de la misma (o sea que la muestra incluía al personal de la empresa).

d. Recopilación de datos

Para la recolección de los datos se utilizó la observación, ya que las instalaciones de la empresa tienen un espacio pequeño y se podían evidenciar las actitudes del personal, esto permitió escuchar sus inconformidades en cuanto a su trabajo ya que lo expresaban de forma verbal (era como desahogarse) y también manifestaban algunas situaciones en las reuniones que se llevaban a cabo todos los lunes con el Gerente; estos datos fueron relevantes y se obtuvieron, en la jornada matutina.

e. Los Instrumentos

El instrumento clave fue el cuestionario, ya que permitió la medición del clima organizacional, incluía de forma discreta preguntas que eran parte de las variables de investigación (satisfacción, motivación y cultura organizacional), permitió descubrir que dentro de la empresa se carecía de un clima organizacional adecuado.

4.5 Resultados obtenidos

Por las capacitaciones impartidas el personal pudo sentirse motivado en el área de trabajo, ya que cada una fue desarrollada el primer lunes de cada mes, en la que se prepararon dinámicas, contenidos y videos que animaron a los colaboradores a seguir adelante y a realizar sus tareas laborales con esmero y dedicación.

Cabe destacar que hay situaciones que se deben tomar en cuenta, pero dependen de la empresa, como pagar el salario mínimo a los colaboradores, reducir la jornada de trabajo, entre otros.

4.6 Conclusiones y Recomendaciones

4.6.1 Conclusiones

Se llevaron a cabo las capacitaciones con diferentes temas con el fin de que el personal se sintiera motivado dentro de la empresa.

Las capacitaciones fueron de mucha ayuda en la mejora del Clima Organizacional, se observó que el personal respondió muy bien, se evidenció un cambio en cuánto al trabajo en equipo y toma de decisiones.

Para reforzar la cultura organizacional se establecieron normas de convivencia, para que el personal las llevara a la práctica.

4.6.2 Recomendaciones

Mantener al personal satisfecho y motivado a través de capacitaciones, incentivos, jornada de trabajo justa, pagar salario

mínimo, entre otros. Esto con el fin de que se desenvuelvan eficientemente en el área laboral.

Contratar un profesional que se encargue del área de Recursos Humanos, para que lleve el control sobre el funcionamiento del clima organizacional dentro de la empresa, como también implementar estrategias para la motivación de los colaboradores.

Establecer normas de convivencia dentro de la empresa para que el personal las lleve a la práctica, y con ello se mejore la cultura organizacional.

CONCLUSIONES

En el programa de servicio se elaboró y entregó el Manual de Recursos Humanos. El mismo servirá como material de apoyo para el funcionamiento de la empresa.

En el programa de docencia, se contribuyó en la mejora del Clima Organizacional, ya que se incentivó al personal a realizar las actividades de trabajo con esmero y dedicación.

El programa de investigación permitió detectar deficiencias de la empresa, profundizar y trabajar por lo que ahora se llama talento humano (recurso humano), lo cual es la base fundamental.

RECOMENDACIONES

Es importante que la empresa contrate a un profesional que se encargue del área de Recursos Humanos, ya que es la persona que se encarga de la selección, motivación, solución de conflictos, velar por el bienestar y controlar el desempeño del personal, etc.

Cabe destacar que se debe hacer uso del Manual de Recursos Humanos, ya que dentro de él se encuentra información para propietarios o encargados de la empresa y para el personal.

Se debe tomar en cuenta el Clima Organizacional dentro de la Empresa, ya que si el personal se siente satisfecho y motivado en su área de trabajo se desenvolverá de una forma eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Martha Alicia. *Elija al mejor: Cómo entrevistar por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica, 2 013.
- Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Mediana Empresa -COPEME-. *Medición del Clima Laboral*. Perú: COPEME., 2 009
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill, 2 001.
- Chudren y Sherman. *Administración de personal*. México: Editorial continental, 1 980.
- Gordon, Judith. *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall, 1 997.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Monografía de Cobán*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: INE., 2 002.
- Luc, Brunet. *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas, 1 987.
- Silva Vásquez, Manuel. *El clima en las organizaciones: Teoría, método e intervención*. Barcelona, España: EUB., 1 996.
- Toro Alvarez F. "Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional". *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 16. 28 (Julio, 1 998): s/p.

Zuluaga Ruíz, Mauricio. *Clima Organizacional*. Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública, 2 001.

V °. B °.



Adán García Véliz

Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXOS

ANEXO 1
FOTOGRAFÍAS DE TALLERES Y ENTREGA DE MANUAL

FOTOGRAFÍA 1
TALLER DE CAPACITACIÓN “TRABAJO EN EQUIPO”



Tomada por: Carlos Ordoñez. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 2
TALLER DE CAPACITACIÓN “EL LIDERAZGO”



Tomada por: Carlos Ordoñez. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 3 TALLER DE CAPACITACIÓN “EL ÉXITO LABORAL”



Tomada por: Alejandra Archila. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 4 TALLER DE CAPACITACIÓN “ EL ÉXITO LABORAL”



Tomada por: Darío Lucas. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 5 TALLER DE CAPACITACIÓN “ENTREVISTA DE TRABAJO”



Tomada por: Marleny Morales. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 6 ENTREGA DEL MANUAL DE RECURSOS HUMANOS



Tomada por: Manuel Yat. Año 2014.

ANEXO 2
TABLA 2 “FICHA PROFESIOGRÁFICA”

TABLA 2
FICHA PROFESIOGRÁFICA

FICHA PROFESIOGRÁFICA	
Cargo	
Sección	
Descripción del cargo	
Equipo de trabajo	
Experiencia profesional	
Condiciones de trabajo	
Relaciones humanas	
Pruebas a que debe someterse	

Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

ANEXO 3
TABLA 3 “FORMATO DE RETIRO”

**TABLA 3
FORMATO DE RETIRO**

FORMATO DE RETIRO	
Nombre: _____	
Fecha: _____	Teléfono: _____
¿Cuál es el motivo de su retiro?	
¿Cuál es su opinión respecto a la empresa?	
¿Cuál es su opinión acerca de su cargo?	
¿Cuál es su opinión respecto a su jefe?	
¿Cuál es su opinión acerca de su horario?	
¿Cuál es su opinión acerca de sus condiciones físicas?	
¿Cuál es su opinión acerca de su beneficio social?	
¿Cuál es su opinión respecto a su salario?	
¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones humanas?	
¿Cuál es su opinión acerca de las oportunidades de progreso?	
¿Cuál es su opinión acerca de las oportunidades en el mercado laboral?	

Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

ANEXO 4
CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: A continuación encontrara una serie de preguntas, las cuáles agradeceré responda con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que siente o piensa. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1. ¿Se siente identificado con la empresa?
Sí No

2. ¿Se siente motivado en su trabajo?
Siempre Casi siempre a veces nunca

3. ¿Son puntuales para presentarse en el horario estipulado?
Siempre Casi siempre a veces nunca

4. ¿Saluda a sus compañeros al entrar a la oficina?
Siempre Casi siempre a veces nunca

5. ¿Siente apoyo por parte de su jefe cuando se encuentra en dificultades?
Siempre Casi siempre a veces nunca

6. ¿Existe buena comunicación con su jefe?
Siempre Casi siempre a veces nunca

7. ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?
Siempre Casi siempre a veces nunca

8. Le gustaría recibir capacitaciones motivacionales sobre:
Liderazgo Trabajo en equipo Actitud Positiva Otros _____

9. ¿Se considera un líder dentro de la empresa?
Sí No

10. ¿Su trabajo le parece importante y desafiante?
Siempre Casi siempre a veces nunca

11. ¿Existe responsabilidad en el área de trabajo?
Siempre Casi siempre a veces nunca

12. ¿Se utiliza un vocabulario adecuado dentro de la empresa?
Siempre Casi siempre a veces nunca
13. ¿Si tuviera oportunidad de cambiarse de empresa lo haría?
No lo haría Lo pensaría Si lo haría
14. ¿Se acuerdan de su cumpleaños dentro de la empresa?
Siempre Casi siempre a veces nunca
15. ¿Son puntuales en la empresa para el pago de su salario?
Siempre Casi siempre a veces nunca
16. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?
Sí No
17. ¿Cómo considera el espíritu del equipo de trabajo?
Excelente Bueno Regular Malo
18. ¿En el trabajo toman en cuenta sus opiniones o ideas?
Siempre Casi siempre a veces nunca
19. ¿Cómo considera el ambiente laboral?
Agradable Poco agradable Estresante
20. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción dentro de la empresa?
Excelente Buena Regular Mala

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**ANEXO 5
GLOSARIO**

GLOSARIO

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

Clima organizacional, ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado, el cual puede ser agradable o desagradable para trabajar.

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

Descripción del puesto, proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás puestos de la empresa. Se detallan las tareas o funciones del puesto.

Diagnóstico institucional, 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.

Entrevista laboral, herramienta que por excelencia se utiliza en la selección de personal, es uno de los factores que más influencia tienen en la decisión final respecto de la aceptación de un candidato.

Evaluación del desempeño, herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar los conocimientos, habilidades, comportamientos, es decir, las competencias de sus colaboradores.

Ficha profesiográfica, representa una especie de codificación de las características que debe tener el aspirante a ocupar el cargo.

Formato de retiro, Constituye uno de los principales medios de controlar y medir los resultados de la política de recursos humanos desarrollada por la empresa. Permite determinar las causas de la rotación de personal.

Inducción de personal, educación profesional que busca adaptar a la persona a determinado cargo o puesto, busca dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo.

Manual, registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.

Perfil, conjunto de rasgos peculiares que un puesto de trabajo engloba a nivel de educación, nivel de formación, experiencia y habilidades intelectuales y/o físicas, para una persona.

Proceso de inducción, acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje de la persona. Dicho proceso inicia cuando la persona ya está contratada y culmina cuando el colaborador está preparado para iniciar sus labores.

Proceso de reclutamiento, inicia cuando hay una plaza vacante y culmina con la recepción de candidatos.

Proceso de selección, funciona como un proceso compuesto por varias etapas o fases secuenciales que atraviesan los candidatos. Dicho proceso inicia con la recepción de candidatos y culmina con la contratación.

Puesto, se fundamenta en las nociones de tarea, atribución y función dentro de la empresa como por ejemplo –administrador-, ese es un puesto.

Rotación de personal, movimiento de personal en una empresa y su ambiente, esto significa que el intercambio de personas entre la empresa y el ambiente se definen por las personas que ingresan y salen de ella.

Solicitud de empleado, solicitud que se utiliza cuando hay una plaza vacante, entonces dicha solicitud es llenada y enviada a recursos humanos para buscar al candidato que supla el puesto.

Solicitud de empleo, está vinculada a la carta de contacto que una persona envía a una empresa con la intención de postularse para alguna oportunidad laboral.

Tarea, actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo.



CUNOR | CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE Universidad de San Carlos de Guatemala

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

TÉCNICO EN ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA REALIZADA EN CANAL 15 NUESTRO CANAL, COBÁN, ALTA VERAPAZ

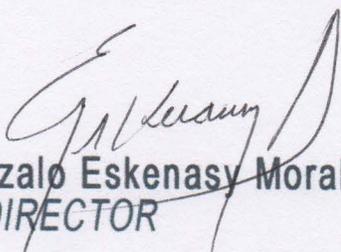
Presentado por el (la) estudiante:

MARÍA ALEJANDRA ARCHILA RAMÍREZ

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán Alta Verapaz 07 de Abril de 2016.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

