

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA,
REALIZADA EN AGUA PURA LA ESPERANZA
TACTIC, ALTA VERAPAZ**

LUDDIM ESTEFANIA BRIONES SÁNCHEZ

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2 015

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA,
REALIZADA EN AGUA PURA LA ESPERANZA
TACTIC, ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

LUDDIM ESTEFANIA BRIONES SÁNCHEZ
CARNÉ 200943747

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2 015

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovani Macz Choc
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DE DOCENTES:	Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián Prof. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Claudia Patricia Caal de Matheu

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA:	Lcda. Psic.	Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruíz
SECRETARIO:	Lcda. Psic.	Nadya María Morales Mérida
VOCAL:	Lcda. Psic.	Dora Maribel Archila Leal

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Psic. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruíz

REVISORA DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida

ASESORA

Lcda. Psic. Corina Beatriz Espinoza Roldán



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

Cobán, A.V. 14 de febrero de 2015
Ref. 15/CP006-2015

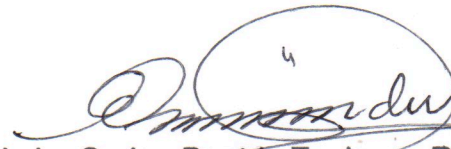
Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC


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 Agua Pura la Esperanza, Tactic, Alta Verapaz, por la estudiante: **Luddim Estefania Briones Sánchez, Carné No.200943747.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licda. Corina Beatriz Espinoza Rodríguez
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. 18 de julio de 2015
Ref. 15/CP-124-2015

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 Agua Pura la Esperanza Tactic, Alta Verapaz, por la estudiante: **Luddim Estefania Briones Sánchez, Carné No.200943747.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licda. Nadya María Morales Méndez
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. 18 julio de 2015
Ref. 15/CP-125-2015

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 Agua Pura la Esperanza Tactic, Alta Verapaz, por la estudiante: **Luddim Estefania Briones Sánchez, Carné No. 200943747.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa
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. 18 de julio de 2015
Ref. No.15/CP-126-2015

Licenciado:
Fredy Giovanni Macz Choc
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

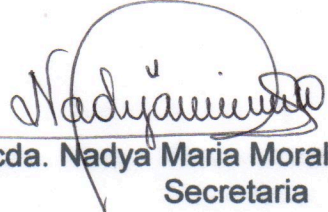
Respetable Licenciado:

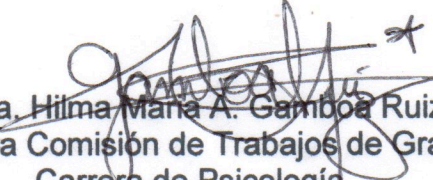
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, realizada en Agua Pura la Esperanza Tactic, Alta Verapaz, por la estudiante: **Luddim Estefania Briones Sánchez, Carne No. 200943747**, Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”


Licda. Dora Maribel Archila de García
Vocal


Licda. Nadya Maria Morales Mérida
Secretaria


Licda. Hilma María A. Gamboa Ruiz
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología



c.c. Coordinación Académica, archivo.

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo largo 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, realizada en Agua Pura La Esperanza, Tactic Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral



Luddim Estefania Briones Sánchez
Carné 200943747

RESPONSABILIDAD

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

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

DEDICATORIA

- A DIOS: Por ser guía y luz en todo momento de mi vida.
- A MIS PADRES: Antonio y Ludy, por el ejemplo, amor y confianza.
- A MIS HERMANOS: Jenyfer Yaneth y Kenny Jeancarlo, por estar en el momento justo a mi lado.
- A MIS HIJAS: Luna Estefanía, Élis Mariana, y Eiza Valeria que son mi razón para perseverar.
- A MI ESPOSO: Carlos Manuel por ser mi complemento.
- A MIS AMIGOS Y FAMILIA: Con cariño.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por la vida y la capacidad dada para realizar éste proceso.

A LA EMPRESA AGUA PURA LA ESPERANZA, TACTIC, ALTA VERAPAZ
Por la oportunidad de realizar el proceso de práctica profesional supervisada.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
Por ser la casa del conocimiento.

A PERSONAL DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA
Por compartir su conocimiento académico.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	6
1.2	Zona de vida	6
1.3	Vías de acceso	7
1.4	Recursos	7
1.4.1	Naturales	7
	a. Hídricos	7
	b. Fauna	8
	c. Flora	8
1.4.2	Físicos	9
	a. Servicios básicos	9
	b. Servicios de salud	10
	c. Fuerzas de seguridad	11
	d. Medios de comunicación	12
	e. Patrimonios culturales	12
	f. Lugares turísticos	13
1.4.3	Humanos	14
1.5	Descripción de la Unidad de Práctica	14
1.5.1	Nivel de cobertura	14
1.5.2	Servicio que presta la Institución	15
1.5.3	Filosofía	15
	a. Misión	15
	b. Visión	15
1.5.4	Recursos	15
	a. Físicos	15
	b. Humanos	16
	c. Financieros	17
1.5.5	Organigrama	17
1.6	Jerarquización de problemas encontrados	17
1.6.1	Descripción de la problemática	17
1.6.2	Jerarquización de la problemática	18
1.7	Plan de trabajo	19

1.7.1	Introducción	19
1.7.2	Justificación	19
1.7.3	Objetivos	20
	a. General	20
	b. Específicos	20

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Área de Servicio	21
2.1.1	Manual de recursos humanos	21
	a. Objetivo	21
	b. Metodología	21
	c. Recursos	23
2.1.2	Expedientes de colaboradores	24
	a. Objetivo	24
	b. Metodología	24
	c. Recursos	24
2.1.3	Cuaderno de asistencia	24
	a. Objetivo	25
	b. Metodología	25
	c. Recursos	25
2.1.4	Otras actividades realizadas	25
	a. Apertura de Oficina de Recursos Humanos	25
2.2	Área de Docencia	26
2.2.1	Rincón del colaborador	26
	a. Objetivo	26
	b. Metodología	26
	c. Recursos	27
2.2.2	Taller I sobre Comunicación Asertiva	27
	a. Objetivo	27
	b. Metodología	28
	c. Recursos	28
2.2.3	Taller II sobre Trabajo en Equipo	28
	a. Objetivo	28
	b. Metodología	29
	c. Recursos	29
2.2.4	Taller III sobre Higiene Personal y Laboral	29
	a. Objetivo	29
	b. Metodología	29
	c. Recursos	30
2.2.5	Taller IV sobre La vida es un todo Indivisible	30
	a. Objetivo	30
	b. Metodología	30

c. Recursos	31
-------------	----

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis y discusión de resultados	33
------------------------------------	----

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN LA MOTIVACION EN RELACION AL RENDIMIENTO LABORAL

4.1	Marco conceptual	37
4.1.1	Antecedentes	37
4.1.2	Planteamiento del problema	38
4.1.3	Justificación	39
4.1.4	Objetivos	40
	a. General	40
	b. Específicos	40
4.1.5	Delimitación del problema	41
	a. Temporal	41
	b. Espacial	41
4.2	Marco Teórico	41
4.2.1	Aprendizaje	41
4.2.2	Condicionamiento clásico	42
4.2.3	Condicionamiento operante	43
4.2.4	Motivar para proseguir: el reforzamiento	44
4.2.5	Los experimentos de Hawthorne	44
4.3	Marco Metodológico	45
4.3.1	Tipo de Investigación	45
4.3.2	Metodología	45
	a. Constatación	45
	b. Problematización	46
	c. Determinación de las categorías del fenómeno	46
	d. Relaciones de Categorías	47
	e. Formulación de Diseño	47
	1) Entrevista inicial	48
	2) Observación	48
	3) Evaluación del desempeño	48
	4) Cuestionario	49

5) Diario de Campo	49
4.3.3 Población y Muestra	49
4.4 Resultados obtenidos	49
4.4.1 Entrevista inicial	49
4.4.2 Observación	50
4.4.3 Evaluación del desempeño	57
4.4.4 Cuestionario	58
a. El espejo del yo	58
b. Libreta de Quejas	59
c. Tarjetas motivacionales	59
d. Pizarra de Sabias qué	59
e. Dulce	59
4.4.5 Descripción Episódica	59
a. Episodio critico 1	59
b. Episodio critico 2	61
c. Episodio critico 3	62
d. Episodio critico 4	63
e. Episodio critico 5	63
f. Episodio critico 6	64
4.5 Análisis de Resultados	65
4.6 Conclusiones y Recomendaciones	67
4.6.1 Conclusiones	67
4.6.2 Recomendaciones	67
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
1 Saluda amablemente	51
2 Sonríe cuando le hablan	52
3 Se muestra tranquila	52
4 Platica amablemente	53
5 Trabaja con entusiasmo	53
6 Trabaja afanado	54
7 Camina firme	54
8 Se muestra cansada	55
9 Se muestra de mal humor	55
10 No hace nada	56
11 No está en su lugar de trabajo	56

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Página
1 Puestos descritos y cantidad de colaboradores por cada uno, en el manual de Recursos Humanos	33
2 Población atendida en rincón del colaborador y en talleres	35

ÍNDICE DE ESQUEMAS

	Página
1 Organigrama Agua Pura La Esperanza Tactic A. V.	17

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Página
1 Fachada agua pura La Esperanza, Tactic, Alta Verapaz	103
2 Área de producción, llenado, lavado y sellado de garrafones	103
3 Taller I: Comunicación Asertiva	104
4 Taller III: Higiene Personal y Laboral	104
5 Taller IV: La vida es un todo indivisible	105
6 Entrega de Manual de Procesos	105
7 Clausura de Práctica	106
8 Actividades de rincón del colaborador	106
9 Actividades de rincón del colaborador	107
10 Actividades de rincón del colaborador	107
11 Otras actividades de docencia	108
12 Rotulado de normativo interno para la convivencia	108
13 Actividad de rincón del colaborador	109
14 Actividades de rincón del colaborador	109

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

-RRHH-	Área de Recursos Humanos
Colaboradora A	Colaboradora con más de un año de servicio
Colaboradora R	Colaboradora con menos de seis meses de servicio
A.V.	Alta Verapaz, departamento de Guatemala
Lcda.	Licenciada
PNC	Policía Nacional Civil
X	Media

RESUMEN

El proceso de Práctica Profesional Supervisada realizado para el Técnico de Orientación Vocacional y Laboral, del Centro Universitario del Norte CUNOR de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se llevó a cabo en la empresa: Agua Pura La Esperanza ubicada en Tactic Alta Verapaz, en el periodo de mayo a septiembre de 2 013.

Inicialmente se realizó el diagnóstico que contiene: la Unidad de Práctica, nivel de cobertura, servicios que presta, así como la filosofía, el organigrama, los recursos físicos, humanos y financieros. Además se encuentra la jerarquización de los problemas encontrados, que dio origen al plan de trabajo elaborado, el cual se dividió en tres áreas de intervención: Servicio, Docencia e Investigación.

De igual forma se presenta para contrarrestar la problemática encontrada en el Área de Servicio, que se centra en la implementación de un Manual de Recursos Humanos, base para la empresa, también el archivo de expedientes por cada colaborador y un cuaderno de asistencia. Así mismo las actividades realizadas en el Programa de Docencia se explica la metodología de la creación de un “Rincón del Colaborador”, propuesta llevada a cabo como una forma de motivar a los colaboradores, no solo a nivel personal sino para contribuir con su rendimiento laboral, y para reforzar los objetivos propios del puesto de trabajo, también se detallan los talleres ejecutados según planificación de anteproyecto.

También se describen los resultados obtenidos y actividades no planificadas pero llevadas a cabo en el Área de Servicio y Docencia. El Capítulo 4 contiene el desarrollo de las actividades de investigación, la aplicación de instrumentos y

técnicas necesarios para la actividad cuasi-experimental llevada a cabo con dos colaboradoras de la empresa quienes ejercían en el mismo puesto, se ubicó la metodología para la entrevista, observación, evaluación del desempeño, cuestionario y descripción de episodios críticos, cerrando con conclusiones y recomendaciones.

En perspectiva de lo anterior el informe contiene conclusiones y recomendaciones generales, cuyos hallazgos se evidencian en el proceso de la práctica.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala en el Centro Universitario del Norte, Cobán Alta Verapaz, para optar al título Técnico con Orientación Vocacional y Laboral, requiere de la Práctica Profesional Supervisada –PPS- la cual fue realizada en la empresa: Agua Pura La Esperanza, Tactic, Alta Verapaz, donde se cubrió con las áreas de servicio, docencia e investigación, lo que permitió la oportunidad de aplicar conocimientos teóricos en una realidad concreta.

Con base a las observaciones, se llevó a cabo el diagnóstico institucional donde se detalla información para planificar lo requerido a nivel institucional. Para ello se toma en cuenta la caracterización de la Unidad de Práctica, donde brevemente se describen rasgos del Municipio, ubicación de la empresa, geografía, demografía, clima, entre otros. Se describen detalles de la empresa, localización, infraestructura y servicios que presta.

Así mismo se detalla la planificación de las propuestas ejecutadas en el Área de Servicio donde se adecuó una oficina de Recursos Humanos, un manual de procesos, orden de expedientes y cuaderno para el control de asistencia. En el Área de Docencia se ejecutaron talleres, charlas y actividades motivacionales dirigidos a todos los colaboradores. Finalmente en Investigación, la intervención fue sobre automotivación para propiciar el desempeño laboral esperado.

El informe contiene Capítulo 1: descripción general de la unidad de práctica, capítulo 2: abarca las actividades realizadas en servicio y docencia, capítulo 3 análisis y discusión de resultados con actividades realizadas en servicio y docencia. Así también el capítulo 4 con el desarrollo de investigación, a cerca

de la motivación en relación al rendimiento laboral. Siendo todo ello aporte importante para la administración del recurso humano dentro de la microempresa.

OBJETIVOS

General

Propiciar el conocimiento de las actividades realizadas en Purificadora La Esperanza, Tactic A.V., durante la Práctica Profesional Supervisada, como requisito académico del nivel Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Específicos

Explicar el desarrollo de la elaboración del Manual de Recursos Humanos llevada a cabo en la empresa Agua Pura la Esperanza.

Describir las estrategias aplicadas mediante ejercicios de motivación y talleres a los colaboradores de la Unidad de Práctica.

Llevar a cabo una investigación que contribuya a establecer la influencia de ejercicios de motivación con el desempeño laboral.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

Tactic es uno de los diecisiete Municipios del Departamento de Alta Verapaz, Departamento ubicado al norte de la República de Guatemala. Se caracteriza por altas montañas, planicies y neblina, un lugar de clima frío y lluvioso.

El nombre de Tactic viene del idioma maya Poqomchi', que su traducción cambia entre: "tierra del durazno blanco", y "Vamos al durazno, o duraznal". Dicho idioma predomina en la población habitante del Municipio, seguido por el Achi' y Q'eqchi', además del español.

"Acuerdo Gubernativo del 10 de diciembre de 1,877 Tactic, se desliga del Departamento de Baja Verapaz pasando a ser jurisdicción de Alta Verapaz, firma el Presidente Justo Rufino Barrios y los Ministros de Gobernación y Justicia.

"En el año 1,900. El primer Alcalde Municipal, fue don Miguel Peláez y el Síndico Primero Don Crecencio Tujab. Por acuerdo Gubernativo No. 386 – 84 de fecha 24 de mayo de 1,984 el señor Jefe de Estado General de División Oscar Humberto Mejía Victores, acuerda elevar a la categoría de Villa la cabecera Municipal de Tactic, firma el General Mejía Victores y Gustavo Adolfo López Sandoval, Ministro de Gobernación."¹

Es un lugar con recursos naturales como agua, flora, fauna, atracciones turísticas, con habitantes dedicados a ganadería, agricultura, productores de lácteos entre otros.

¹ Sergio Ponce. *Monografía del municipio de Tactic*. 2 013. www.munitactic.gob.gt, (15, mayo de 2 013)

1.1 Localización geográfica

Con una distancia de 182 Kilómetros de la ciudad de Guatemala, y 28 kilómetros de la cabecera Departamental de Cobán, está ubicado el municipio de Tactic, con extensión de 85 kilómetros cuadrados, una altitud sobre el nivel del mar de 1,465 m.s.m.n, latitud norte de 15° 19'00'' y longitud oeste de 90°22'10''. Al norte colinda con el Municipio de Cobán, al este con Tamahú, al sur con el Departamento de Baja Verapaz y al oeste con el Municipio de Santa Cruz Verapaz.

1.2 Zona de vida

“La flora y la fauna son parte de un ecosistema, que conforman el hábitat de los seres vivos, en Guatemala éstas zonas de vida, se dividen en cuatro regiones climáticas principales”², las cuales están determinadas por la altitud, humedad, lluvia, suelo entre otros.

Por la ubicación geográfica del municipio y tomando en cuenta sus características, se considera que la ubicación en un bosque húmedo subtropical templado.

Según información del Instituto Nacional de Estadística –INE- la proyección del número de habitantes, en ésta zona de vida, determina que: “año 2009, de 32,334, de los cuales el 52 por ciento son mujeres y el 48 por ciento son hombres; al relacionarlo con la extensión territorial del municipio (85km²) se determina una densidad poblacional de 380 habitantes por kilómetro cuadrado”³.

² GRUPO OCEANO. *Conoce tu país, Enciclopedia de Guatemala*. Barcelona España. Editorial OCEANO. 2005. Página 126.

³ Municipalidad de Tactic, *Monografía*. de Tactic, Alta Verapaz, Tactic, Alta Verapaz, Guatemala: Oficina municipal de Planificación, 2 013. 14.

1.3 Vías de acceso

La comunicación principal de Tactic la conforma la carretera CA-14, que atraviesa el Municipio de oriente a poniente; que conduce a la ciudad de Guatemala y a la ciudad de Cobán, cabecera del Departamento de Alta Verapaz. En el Caserío San Julián de este municipio se encuentra la ruta 7-E que conduce al Municipio de Tamahú, Tukurú y el Estor del Departamento de Izabal. La relación entre aldeas, colonias, caseríos, fincas y barrios, conforman la división territorial del Municipio, se encuentran carreteras asfaltadas, pavimentadas, en su mayoría, o con terracería transitable y con pasos peatonales.

1.4 Recursos

1.4.1 Naturales

a. Hídricos

Tactic es conocido por tener abundantes fuentes hídricas, siendo: el Rio Polochic que nace en Rocja, tiene una longitud de 240 metros, pasa por los municipios de Tamahú, Tukurú, Panzos y el Estor; con desembocadura en Izabal. También el Rio Pantup que se ubica en la Aldea Chialli, al sur de la población, que recorre el pueblo y se une al río Cahabón. Además del río Cahabón, su nacimiento se localiza al oriente de la población, en el lugar llamado El Patal, hace recorrido en otros municipios, Santa Cruz Verapaz, Cobán, Lanquín y Cahabón.

Se adjuntan riachuelos, entre ellos: Pansinic, río Frío y Chicán. Nacimiento de agua de Chamché, Chiji, La Esperanza y Chiallí, donde se extrae el agua que abastece al área urbana y caseríos aledaños.

b. Fauna

Las especies de animales, que habitan en Tactic son: perros, gatos, gato de monte, mapache y el lince. Entre los rumiantes: vacas, bueyes, venados y cabras.

Existen también roedores: conejos, tepezcuintle, cotuza, taltuza, ardilla, puercoespín, pizote, ratas y ratones. Además de especie desdentada: armados y armadillos. Aves variadas, entre ellas: gallos, gallinas, chompipes, zanate, clarinero, calandria, golondrina, colibrí, ceniztli y gorrión.

c. Flora

Dentro de la riqueza natural de Tactic, las maderas y plantas, entre ellas: la Monja Blanca, árboles de liquidámbar, ciprés, guachipilín, laurel y otros.

Cuenta con especies vegetales, que corresponden a distintos géneros y familias, entre ellas frutales: naranja, limón, mandarina, toronja, piña, anona, pera, durazno, granada, granadilla, guineo de diferentes variedades, y frutas como el níspero, injerto y guayaba. Entre las plantas alimenticias se cultiva: zanahorias, remolacha, rábano, coliflor, acelga, repollo, brócoli, lechuga y güisquil. Hiervas como macuy, chipilin, bledo, espinaca, berro, puntas de güisquil y flor de ayote. Tubérculos: papa, camote, malanga, ichintal. Sus legumbres: arbeja, haba, piloy, frijol. Condimentarias: culantro o cilantro, hierbabuena, cebollin, zamat, perejil, chile, miltomate, cebolla, apazote. Medicinales: manzanilla, hierbabuena, apazote. Además de árboles de ciprés, pino, encino y liquidámbar.

1.4.2 Físicos

a. Servicios básicos

El agua para consumo humano del Municipio de Tactic se conecta por medio de una red desde el tanque de distribución a toda el área urbana, que a su vez se alimenta de tres fuentes de agua: Chamche, Chiji y La Esperanza, cada nacimiento cuenta con captación, líneas de conducción, tanques de distribución y sistema de cloración. La municipalidad es responsable del manejo del servicio.

En el área rural el abastecimiento se hace con el entubado directo del agua de los nacimientos hacia las viviendas, donde sólo el 78 por ciento de la población cuenta con el servicio y el 22 por ciento, debido a la inexistencia de nacimientos en las comunidades, o no cumplen con el caudal requerido para abastecer a los habitantes.

En cuanto a drenajes, no existe un sistema para el manejo de desechos líquidos, el área de fontanería de la oficina de servicios públicos, de la municipalidad, no tiene plan de tratamiento. A los que se localizan a pocos metros de los ríos que atraviesan el municipio, los drenajes van directamente al río.

La empresa privada Distribuidora de energía eléctrica de Oriente –ENERGUATE-, proporciona el servicio al Municipio, el cobro se hace a través de facturas que las distribuye la empresa, y los pagos se realizan en bancos locales o en las oficinas ubicadas en la ciudad de Cobán. Son pocas las aldeas que carecen de éste servicio, debido a la ubicación geográfica.

El tipo de viviendas que ocupan los pobladores de Tactic son diversas, entre ellas casas formales, hechas de paredes de block, techo de lámina o fundición y piso o torta de cemento, también existen informales, hechas de paredes de madera o adobe con techo de lámina, paja o palma y el piso de tierra.

El Ministerio de Educación –MINEDUC-, proporciona cobertura educativa a la población, en los niveles pre-primario, primario, medio y diversificado. Cuenta con treinta y cinco establecimientos de nivel primario, de los cuales cinco pertenecen al área urbana y treinta del área rural. En el área dos son del sector público y tres del sector privado.

Para la educación del ciclo básico, existen diez establecimientos, cuatro son públicos y de éstos tres se encuentran en el área rural específicamente en las comunidades de Chiacal, Chijacorral y Pasmolon, y uno en el área urbana. En el sector privado existen seis establecimientos ubicados a nivel urbano.

En cuanto al nivel de educación media funcionan tres establecimientos del sector privado ubicados en el área urbana.

b. Servicios de salud

El municipio cuenta con un Centro de Atención Permanente –CAP- de 24 horas. Situado en la cabecera municipal, brinda servicios de consulta externa, encamamiento, pediatría y sala de partos. El Centro de Salud es atendido por un Médico Cirujano, Enfermera Profesional, Auxiliares de Enfermería, Técnico en

Salud Rural, Enfermero Ambulatorio que trabaja voluntariamente como también Promotores de Salud Rural y Comadronas capacitadas. Existen tres Puestos de Salud ubicados en las aldeas Chiacal, Pasmolon y Chacalté y doce Centros de Convergencia ubicados estratégicamente para la atención de otros lugares poblados: Platanar, Tzalam, Cuyquel, Manantial, Guaxpac, Chijì, Tampó, Sebob, Chamahoj, Pansinic, Chojol y Chiahi; algunos centros cuentan con un botiquín de primeros auxilios y medicamentos para enfermedades comunes, y no existe personal permanente.

Así mismo hace veintisiete años existe el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la 82ava. Compañía a nivel nacional, brindando un servicio gratuito de primeros auxilios en accidentes, salud de maternidad, atención pre hospitalario, para luego trasladarlos a un hospital, o centro de salud. Cuerpo de bomberos está formado por cuatro elementos: Director, Jefe de Compañía, Tesorero y Secretario, apoyados por una brigada de 26 elementos voluntarios graduados y 10 aspirantes, y con la ayuda de 3 ambulancias cumplen su tarea.

c. Fuerzas de seguridad

Se encuentra ubicada la Sub-Estación de Policía Nacional Civil –PNC-, dentro de la cabecera municipal, con agentes policiacos que circulan las veinticuatro horas del día en las calles del municipio, otro grupo trabaja en la sub-estación, y un juzgado de paz, para administración de justicia.

Según datos proporcionados por la Dirección Municipal de Planificación, un setenta y cinco por ciento de las comunidades

tiene juntas locales de seguridad, coordinadas con la Comisión Municipal de Seguridad y la PNC.

La administración municipal cuenta con policías municipales quienes manejan el orden del área urbana, principalmente del mercado central. Y policía municipal para la regulación del tráfico vehicular.

d. Medios de comunicación

Existen líneas de transporte urbano y extra-urbano, desde microbuses, buses, coster e incluso la Empresa Monja Blanca, tiene ubicada una agencia en el centro de Tactic, teniendo horario disponible de transporte a las aldeas, municipios aledaños y otros departamentos.

El medio de comunicación utilizado por la población es el uso de teléfono móvil proporcionado por empresas como Claro, Tigo y Movistar.

Cable local privado que da a los pobladores canales, algunos pobladores poseen antenas que ofrecen las empresas de Claro y Sky. También hay tres radios locales cristiano/evangélica y servicio de información en general. En todo el Municipio existen locales, o acceso desde los hogares el servicio de internet.

e. Patrimonios culturales

No existe fecha precisa de construcción de la actual Iglesia Parroquial, por su estructura y adorno barroco, se ubica en la primera mitad del siglo XVII.

El Calvario fue construido en el año 1,899, y reconstruido, años después del terremoto de 1,976, localizado sobre un cerro al poniente del territorio

El Santuario Chi-ixim, fue construido en el periodo de 1,941 a 1,960 dirigido por Eduardo Lemus Dimas y José Cruz Bin, por la antigüedad del Templo, anualmente atrae a muchas personas del país.

f. Lugares turísticos

El Turicentro Chamche, además de ser fuente de agua potable para el pueblo, localizado en el kilómetro 184 de la carretera hacia Cobán. Es un centro turístico natural y cuenta también con un mini zoológico, con especies de la fauna local. Está rodeado de área boscosa y senderos con paisajes donde se observan las montañas de la sierra de Chuacús y Chamá.

Otro lugar turístico es el Santuario de Chi-Ixim que está en lo alto de una colina Chi-Ixim donde católicos llegan a pedir a la imagen del Cristo. Con acceso por medio vehicular y peatonal.

El Turicentro Los Abuelos se localiza en el kilómetro 182 de la carretera hacia Cobán, es una propiedad privada que cuenta con un área de piscinas y juegos infantiles. Se accede pagando una cuota por persona.

Se enumeran otros lugares a los que la población acude, como Finca La Esperanza, las piscinas de Chiacal, entre otros.

1.4.3 Humanos

El municipio se caracteriza por tener una población mayoritariamente femenina en un cincuenta y dos por ciento (52%), y del género masculino en un cuarenta y ocho por ciento (48%). Entre esta distinción, vive en un setenta y siete por ciento (77%) en el área rural y la urbana con el restante veintitrés por ciento (23%) según el Instituto Nacional de Estadística –INE-, XI Censo población y VI de habitación, noviembre 2002, de las cuales ochenta y siete por ciento (87%) son indígenas pertenecientes a las etnias, Poqomchi´ con un setenta y tres por ciento (73%), Q´eqchi´ un once por ciento (11%) y Achi´ un tres por ciento (3%). El trece por ciento (13%) restantes pertenece a la etnia mestiza.

Dentro de la población económicamente activa, de acuerdo a la edad promedio para trabajar, hay un cuarenta y tres punto cuarenta y dos por ciento de personas entre dieciocho a cincuenta y nueve años de edad.

1.5 Descripción de la Unidad de Práctica

Purificadora “La Esperanza” se encuentra ubicada en el Barrio San Jacinto de la Villa de Tactic, Alta Verapaz, es una microempresa que labora hace algunos años, donde ha vendido agua purificada a toda la población del municipio y de otros alrededores.

1.5.1 Nivel de cobertura

Cubre el casco urbano, aldeas del municipio, aldeas vecinas, municipio de Purulha, Baja Verapaz, otros municipios compran

directamente a la planta de purificación y la trasladan por medios de transporte propios o privados.

1.5.2 Servicio que presta la institución

Proporciona servicio de purificación de agua, lavado, desinfectado y llenado de garrafón, botella 750 ml, y venta de bolsas con agua pura de 450 ml. Con servicio de entrega a domicilio por mayor y menor, al municipio y clientes fuera de él.

1.5.3 Filosofía

a. Misión

Estamos encargados de brindar a todas las familias tactiqueñas y municipios aledaños agua pura y segura, con la mejor calidad en producto y atención al cliente.

b. Visión

Ampliar el área de cobertura a todos los municipios de Alta Verapaz, proporcionando la mejor agua purificada, además de ampliar la infraestructura y generar más oportunidad de empleo a jóvenes y señoritas que lo deseen.

1.5.4 Recursos

a. Físicos

- 1 cuarto de purificación y atención al cliente
- bodegas

- tanques para purificar agua: hidroneonático, sedimentos, carbón activado y resina catiónica
- 1 filtro pulidor
- 2 lámparas (luz ultravioleta y generadora de ozono)
- 2 mesas para lavado y llenado
- 1 pistola de sellado
- baldes para almacenar bolsas de agua
- 1 pila y lavamanos
- 2 baños
- 2 tinacos grandes
- 1 tinaco pequeño
- 1 máquina para embolsar agua
- 1 troquet
- 4 bicicletas
- 1 triciclo
- 2 motos
- 1 pic-up
- 1 garage
- 1 línea de teléfono con 4 extensiones

b. Humanos

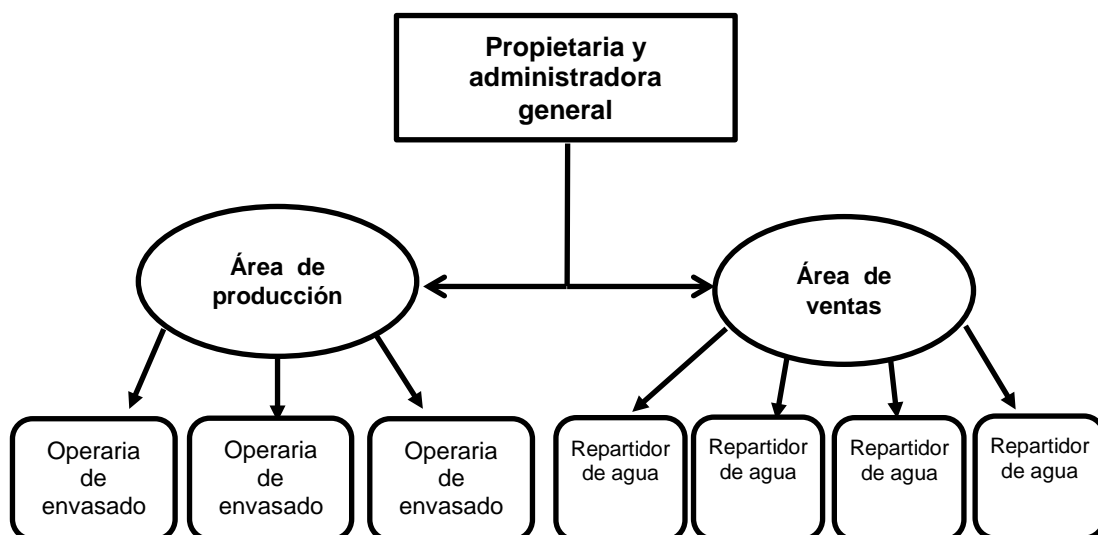
- 1 Administradora y Propietaria
- 1 Gerente de ventas
- 4 Repartidores a domicilio
- 1 Atención al cliente
- 1 Gerente de producción
- 1 Encargada envasado de garrafrones, botellas y bolsas.
- 1 Encargada de bodega
- 1 Conserje

c. Financieros

Por ser una micro-empresa privada, con inversión única, los pagos a colaboradores, el mantenimiento de la infraestructura, los gastos para el funcionamiento y otros realizados, por la propietaria.

1.5.5 Organigrama

ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA AGUA PURA LA ESPERANZA TACTIC A.V.



Fuente: Investigación de Campo. Año 2 013

1.6 Jerarquización de problemas encontrados

1.6.1 Descripción de la problemática

En Agua Pura La Esperanza, se llevó a cabo uno de los primeros pasos de la práctica, la observación, la dinámica interna de la labor de cada colaborador, las relaciones interpersonales, además de los

procesos que la administración lleva a cabo con el Recurso Humano, de ésta manera se identificó lo siguiente:

No existe una oficina de Recursos Humanos –RRHH-.

No cuenta con manual de recursos humanos

No lleva control de asistencia de entrada y salida de los colaboradores.

No se tienen expedientes archivados de cada colaborador.

Descuido en ciertos aspectos como la higiene para entrar, salir y mantenerse dentro del área de producción.

Entre las áreas de producción y ventas la comunicación y coordinación para cumplir con pedidos a los clientes, no es la adecuada.

Todos los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, contratación, regulación de problemas entre colaboradores, y solución de problemas de maquinaria son realizados por una sola persona, la dueña y propietaria.

El ánimo negativo, abatido o enojado de alguno de los trabajadores desencadena reacción en los demás, provocando un ambiente tenso y desagradable entre colaboradores, que incluso es desplazado a clientes.

1.6.2 Jerarquización de la problemática

Manual de Recursos Humanos para la organización de documentos, expedientes de cada colaborador y control de asistencia.

Talleres sobre higiene laboral y personal, comunicación y trabajo en equipo, además de motivación con la creación de “rincón del colaborador”.

Regulación y aplicación de ejercicios motivacionales dentro del ambiente laboral y su influencia en la actitud de cada persona, al ejecutar su trabajo.

1.7 Plan de trabajo

1.7.1 Introducción

La competitividad, el constante cambio que se vive en el mundo empresarial a nivel tecnológico y organizacional, no han cambiado el hecho de que el Recurso Humano es el principal factor para efectuar de manera eficaz y eficiente la producción de una empresa, sin importar que grande o pequeña sea; las propuestas dentro de la Práctica Profesional Supervisada, se enfocan a fortalecer las actividades a nivel institucional de Purificadora “La Esperanza”.

Con base a lo anterior y de acuerdo con los parámetros de la Práctica a nivel Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, fue preciso realizar actividades cubriendo tres aspectos importantes, servicio, donde se proporcionó las herramientas para un manual de procesos, docencia que implicó actividades que desarrollaran satisfacción, entusiasmo y trabajo en equipo entre los colaboradores. Por último se considero la investigación, como fuente de aplicación de métodos y técnicas, alrededor del recurso humano, para estimular su desempeño a través de la automotivación de cada colaborador.

1.7.2 Justificación

El Recurso Humano por ser el más importante en la organización de la empresa y por su incidencia en la excelencia del producto que brinda a la población, fue necesario aplicar estrategias de mantenimiento, refuerzo y estímulo, a cada uno para trabajar con entusiasmo y dedicación según su cargo, no sólo para contribuir en la productividad o

mejorar el nivel de servicio al cliente, sino para que la Unidad de Práctica reconociera que el elemento humano debe administrarse con responsabilidad para el logro del trabajo en equipo y el éxito de la empresa.

Para ello se consideró el área específica de Recursos Humanos – RRHH-, donde se manejara un manual de procesos, estrategias de motivación constante, expedientes y otros documentos relacionados.

1.7.3 Objetivos

a. General

Desarrollar actividades en las Áreas de Servicio, Docencia e Investigación, para el fortalecimiento del Recurso Humano de la empresa.

b. Específicos

Proporcionar un Manual de Recursos Humanos para la administración de colaboradores, a través de recopilación de los procesos prácticos que se llevan a cabo en la empresa de la Unidad de Práctica.

Brindar un espacio de motivación al colaborador/a a través de charlas, talleres y estímulos sensoriales constantes, para obtener su potencial laboral.

Establecer la influencia de ejercicios de motivación con el desempeño laboral, por medio de la evaluación antes y después de ejercicios.

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Área de Servicio

2.1.1 Manual de Recursos Humanos

a. Objetivo

Proporcionar un Manual de Recursos Humanos para la administración de empleados, a través de recopilación de los procesos prácticos que se llevan a cabo en la empresa de la Unidad de Práctica

b. Metodología

Durante los cinco meses de práctica, y específicamente en el período de observación y recopilación de datos de la empresa, se recabaron datos que se manejaban con respecto al Recurso Humano, con ello, la colaboración de la administración y demás personal empleado, se diseñaron formatos y procesos del manual de Recursos Humanos que se elaboraron durante la práctica, siendo los siguientes:

1) Filosofía de la Empresa

Se modificaron y transcribieron algunos aspectos como: Misión, Visión, Objetivos, Metas y el Organigrama, ya que se

tenía de manera oral por parte de la administración de la empresa, además se agregaron objetivos específicos, la redacción de la historia de la empresa, como parte de la introducción al manual.

2) Políticas Internas

Se consideró un listado de políticas internas para la convivencia en el trabajo de los colaboradores, se motivó a que todos cumplieran con obligaciones, se evitaran conflictos y se creara un ambiente de armonía.

3) Proceso de Reclutamiento

Tomando en cuenta el sistema de reclutar a colaboradores, se redactó un proceso minucioso para la selección de colaboradores, para asegurar la funcionalidad de la persona en un determinado puesto. Así mismo se propuso solicitar, la entrega de un expediente físico, para archivo, con currículum de vida, cartas de recomendación, entre otros. Se redactó formato de datos personales, para organizar expedientes.

4) Proceso de Selección de Personal

Se diseñó un formato indicando los pasos a seguir posterior al proceso de reclutamiento, que incluye la forma de preselección y selección de nuevo personal.

5) Proceso de Inducción de Personal

Para fortalecer la inducción con cada colaborador para que realizara la labor, se diseñó un formato donde se describe la información que debe conocer de la empresa, desde su historia, filosofía, detalles de infraestructura, ubicación de material según sea el puesto y las tareas del mismo.

6) Sistema de Remuneración

Existen sistemas de remuneración a nivel mundial, que pueden adecuarse al sistema nacional, por lo que también se incluyó dentro del manual la sugerencia de los mismos.

7) Manual de Procesos

Dirigido a cuatro Repartidores del área de ventas, dos puestos de Operaria de Envasado, y uno de Atención al Cliente del área de producción, además del puesto de Administradora General. Los puestos se detallan en el Manual de Procesos, que contiene: descripción de puestos, perfil de puestos, diagrama de procesos, instructivos, formatos, manuales de contingencia, evaluación del desempeño, plan de carrera, plan de entrenamiento, evaluación y plan de contingencia ante riesgos

c. Recursos

Para la redacción y elaboración del Manual de Recursos Humanos fue necesario utilizar una computadora e impresora, hojas bond, y empastado con hojas lino.

2.1.2 Expedientes de colaboradores

En el mes de septiembre, a cada colaborador se le llenó un formulario con datos personales, además se solicitó a cada uno, copia de su documento de identificación personal – DPI- para archivar expedientes en la oficina de Recursos Humanos.

a. Objetivo

Proporcionar un modelo de expediente para archivo de Recursos Humanos del colaborador de la empresa, por la Unidad de Práctica para llevar un registro y control.

b. Metodología

Se diseñó el formato que reuniría información personal, académica y laboral, después se recabó información de los ocho colaboradores, de manera oral e individual, así mismo se adjuntó una copia de Documento de Identificación Personal, -DPI-, y se archivó en folders, los que posteriormente se dejaron, en la oficina de Recursos Humanos.

c. Recursos

Se utilizó de computadora, hojas bond tamaño carta, lapicero, sello de la empresa y folders para archivar el expediente en la oficina correspondiente.

2.1.3 Cuaderno de Asistencia

Para el control de asistencia de entrada y salida del colaborador a su actividad cotidiana, se incorporó un cuaderno, desde el mes de Junio, con fines permanentes.

a. Objetivo

Implementar un cuaderno de registro para entrada y salida de colaboradores a la empresa, motivándolos al cumplimiento y puntualidad, con respecto a su horario laboral correspondiente.

b. Metodología

Se utilizó un cuaderno de líneas para asistencia diaria de colaboradores a la empresa, con nombre, hora de entrada y salida, firmas correspondientes. Se colocó en el local de la empresa y se orientó a todos sobre su finalidad.

c. Recursos

Cuaderno con líneas, lapicero, regla, papel lustre, y marcador.

2.1.4 Otras actividades realizadas**a. Apertura de Oficina de Recursos Humanos****1) Objetivo**

Adecuar una oficina para el Área de Recursos Humanos que permita la administración específica de colaboradores de la empresa.

2) Metodología

Éste proceso se realizó durante los primeros quince días del mes de Junio, donde una bodega fue solicitada a la administradora, para la acomodación de la oficina de Recursos Humanos. Con el consentimiento y colaboración

se desocupó el lugar, clasificando lo útil para la propietaria, se limpió, pintó y acomodó con lo necesario para la oficina.

3) Recursos

La propietaria colaboró con: pintura, utensilios de limpieza, escritorio, sillas plásticas, archivador de documentos, cortinas para ventana, ventilador entre otros detalles para la oficina.

2.2 Área de Docencia

2.2.1 Rincón del Colaborador

Gradualmente se incorporaron cinco actividades de motivación a realizar de manera individual por ocho colaboradores de la empresa, estimulando a cada uno a desenvolverse mejor en el área laboral y a relacionarse con sus compañeros. Se observó a dos colaboradoras durante un periodo de cinco semanas, iniciando el dieciséis de Julio y finalizando el dieciséis de Agosto.

a. Objetivo

Organizar un espacio con estímulos sensoriales, para que cada colaborador reflexione, ejecute y manifieste un adecuado desempeño laboral.

b. Metodología

La práctica individual por parte de cada colaborador de la empresa, y los ejercicios de estimulación visual, táctil, gustativa y de reflexión. Se necesitó de la adecuación, dentro de la oficina de Recursos Humanos, un espacio donde se daban instrucciones

diarias según actividad del rincón, la primera de ellas: *El espejo del yo*, donde diariamente cada colaborador se observaba frente al espejo, y practicaba la instrucción indicada en una hoja. Luego se dió una *Libreta de quejas* a cada uno, donde debían anotar enojos, preocupaciones, sentimientos o emociones del día, en el momento que desearan hacerlo. Se continuó con: *Tarjetas motivadoras*, donde tomaban de un sobre, una tarjeta diaria. Después se colocó la pizarra de: *Sabías que*, donde día a día debían leer una noticia sobre cultura general. Y en la última semana se dejaba un Dulce diario, para estimular la alegría por medio del paladar.

c. Recursos

Para las cinco actividades del Rincón del Colaborador se utilizó lo siguiente: un espejo, ocho libretas para quejas, hojas lino para impresión de tarjetas motivadoras, pizarra de formica, marcadores, recortes de prensa, revistas variadas, y finalmente dulces.

2.2.2 Taller I Comunicación Asertiva

Se realizó el quince de Julio, dirigido a los ocho colaboradores de Purificadora La Esperanza, Tactic, A.V., en la oficina de Recursos Humanos de la misma.

a. Objetivo

Motivar a los colaboradores de la empresa a practicar una comunicación asertiva, para regular la convivencia y las relaciones sociales entre ellos.

b. Metodología

El taller se llevó a cabo con el registro y bienvenida a los participantes, seguidamente se dió información teórica acerca del tema “Comunicación”, se explicó la diferencia de realizarla de manera asertiva para mantener buenas relaciones interpersonales y la transmisión de mensajes claros y evitar malos entendidos, así mismo se presentaron dos videos con ejemplos de comunicación asertiva, que los llevó a reflexionar y dramatizar en parejas cada tipo de comunicación presentada, después con una lluvia de ideas se anotó un listado para un normativo para convivir dentro de la empresa, el cual con posterioridad fue transcrito, modificado y ubicado en un lugar visible a todos los colaboradores. Se finalizó el taller con un dulce y una tarjeta motivadora alusiva.

c. Recursos

Visuales: computadora y cañonera, además de cartulina y marcadores.

2.2.3 Taller II sobre Trabajo en Equipo

Se llevó a cabo el veintidós de Julio con los ocho colaboradores de purificadora La Esperanza Tactic, A.V., En la oficina de Recursos Humanos de la misma.

a. Objetivo

Reforzar el trabajo en equipo involucrando la participación de cada uno de los colaboradores en el rol correspondiente a la empresa en que laboran.

b. Metodología

Para el segundo taller ejecutado se inició con el registro de cada participante, y la proyección de un video de trabajo en equipo, con el cual se hizo una lluvia de ideas de lo que implica un equipo, seguidamente se da una charla breve de conceptos básicos del tema y un segundo video de la importancia del trabajo en equipo. Se realizó una dinámica “el nudo humano” con el que se comprende la importancia de trabajar en equipo y el enlace con el tema de comunicación asertiva.

c. Recursos

Visual: cañonera, computadora y bocinas, cartulina y marcadores.

2.2.4 Taller III Higiene Personal y Laboral

Ejecutado con la participación de los ocho colaboradores de la empresa, el diecinueve de Septiembre en la oficina de Recursos Humanos de Purificadora La Esperanza Tactic, A.V.

a. Objetivo

Fortalecer la importancia de hábitos de higiene personal y laboral a los colaboradores de la empresa, que permitan la continua calidad de servicio de la misma.

b. Metodología

Después del registro de los participantes se inició con una dinámica de presentación “hoy me lave” donde todos los colaboradores participaron expresando la idea central del tema a tratar esa tarde, esa tarde con el apoyo de un rotafolio se

presentaron imágenes y hábitos higiénico a nivel personal pero que se relacionan con los cuidados en el área de trabajo que desempeña cada uno, se ejemplificaron los hábitos para luego realizar la actividad de un rompecabezas con una imagen relacionada, entre todos se interpreta lo que significa. Para evaluar las recomendaciones higiénicas de la charla, se realizó una evaluación en un cartel con preguntas y respuestas de selección múltiple, donde uno por uno pasó a responder una de ellas. Y para la práctica continua de las recomendaciones se proporcionaron trifoliales detallados con los hábitos higiénicos y otros conceptos básicos.

c. Recursos

Un rotafolio con pliegos bond, marcadores, trifoliar y rompecabezas de papel bond.

2.2.5 Taller IV La vida es un todo Indivisible

Se realizó el treinta de septiembre con los ocho colaboradores, el día de la clausura de Práctica.

a. Objetivo

Reforzar las metas y valores de vida, que posee cada participante como ser humano, sin olvidar que viven en sociedad.

b. Metodología

El día de la clausura de Práctica Profesional Supervisada, se desarrolló un último taller planeado, pero por razones ajenas a la practicante se realizó una hora antes, iniciando con el registro de participantes, luego se solicitó escribir en un identificador un valor

ético, el cual sería su nombre de pila durante todo el taller, después se realizó la dinámica de “el día de campo”, se invitó a jugar en un “twister” donde todos participaron y compartieron las dificultades durante la colocación de las manos y pies en los diferentes colores, luego se dió un papel donde se indicó una parte del cuerpo humano que debían dibujar, recortar y pegar en una cartulina, esto último con los ojos tapados, solo siguiendo la orientación de sus compañeros, al final se armó un solo cuerpo y expresaron la reflexión con respecto a ello.

Las dinámicas se relacionaron con la convivencia social sin apartar la individualidad de cada uno, las conclusiones escuchadas a través de la dinámica “el fosforo”, donde se encendió un fósforo que paso de mano en mano de participantes y a quien le quedaba compartió una reflexión.

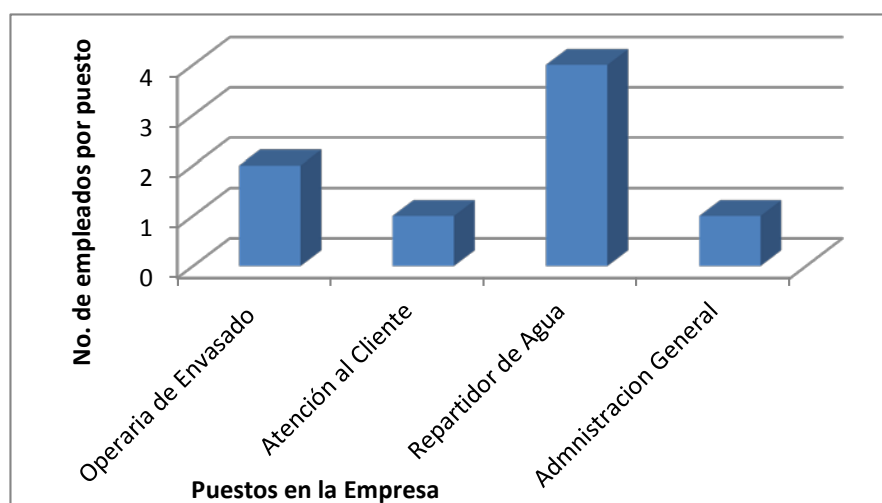
Antes de la cena como parte de la clausura de práctica, se entregaron diplomas de los talleres y también un recuerdo y un diploma de agradecimiento a la administradora por la apertura al proceso llevado a cabo en la empresa.

c. Recursos

Papel construcción, cartulina, nylon para twister, hojas bond, marcadores y tijeras.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

GRÁFICA 1
PUESTOS DESCRITOS Y CANTIDAD DE EMPLEADOS POR CADA UNO, EN EL MANUAL DE RECURSOS HUMANOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

Se realizó el Manual de Recursos Humanos, con los procesos necesarios para el reclutamiento, selección, inducción, descripción de puestos, manuales de procesos, instructivos, plan de carrera y entrenamiento, tomando en cuenta cuatro puestos de trabajo: Repartidor, Operaria de Envasado, Atención al Cliente y Administración General, cubiertos por ocho personas, como se muestra en la gráfica 1.

Se logró transcribir la filosofía e historia de la empresa, además de adjuntar formatos para evaluación del desempeño y otros para la ejecución de tareas

específicas de algunos puestos. Todo ello permitió una herramienta guía para ejecutar procesos con el recurso humano de dicha empresa.

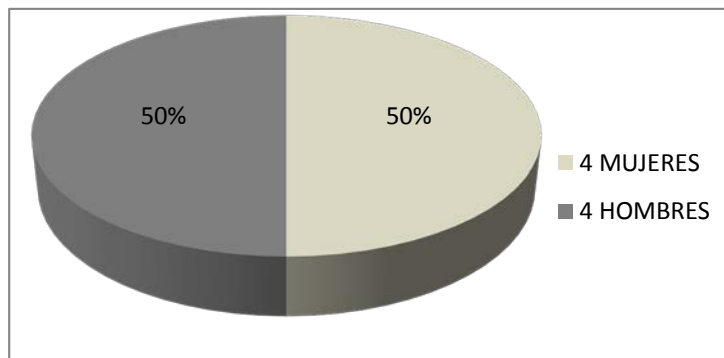
Se archivó el expediente de ocho colaboradores de la empresa, con documentos que permiten mantener al alcance, datos personales para el control de las personas que laboran, y para quienes se empleen en el futuro.

Con el control de asistencia se evidencia el horario de entrada y salida de cada colaborador, por lo que la responsabilidad de asistir puntualmente al trabajo se notó en gran medida.

Con la propuesta y adecuación de un área física para la Administración del Recurso Humano, no solo se logró una oficina, sino la consideración de la propietaria, de ejecutar procesos descritos en el Manual de Procesos por un profesional especializado en dicha área, se demuestra que una microempresa también necesita de un espacio donde archivar documentación del personal, brindar un espacio de reunión con los colaboradores, colocar información de la empresa o mantener a la vista la filosofía de la empresa y contribuye con la sintonía del colaborador con respecto a los fines de la propia empresa.

GRÁFICA 2

POBLACION ATENDIDA EN RINCON DEL COLABORADOR Y EN TALLERES



Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

Los ocho colaboradores estuvieron con la disposición de participar en el Rincón del Colaborador, siguiendo instrucciones necesarias para cada actividad, manifestando interés antes, durante y después de la aplicación, no solo a nivel personal sino en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, notándose un cambio de actitud entre los mismos, siendo respetuosos, demostrando interés por los demás y por su autoestima, por la que la inferencia permite un logro de un 100%.

Durante los talleres a los ocho participantes, se les orientó en cuanto a reflexionar sobre sus actitudes cotidianas y la importancia de comunicarse asertivamente, para convivir en armonía con el equipo de trabajo en el que se desempeñan, se motivó a realizar un cambio personal para que luego éste se desplazara a los demás, con ello se observó el cambio en las relaciones de los diferentes colaboradores, un cambio evidente en el vocabulario, al platicar o al presentarse algún conflicto en el lugar de trabajo. También se manifestó el deseo de continuar con talleres abordando otros temas, crecimiento personal, para compartir, expresarse y salir de la rutina exigente del trabajo que realizan.

Con las actividades realizadas en docencia se contribuyó a que los colaboradores recordaran a diario indicaciones simples como ordenar las bicicletas en el garage, en el área de producción a cerrar la puerta y mantener los requisitos higiénicos normales. Con el normativo se estimuló actitudes positivas para la convivencia armónica de todos los colaboradores, incluso para resolución de conflictos. La ubicación visible de misión, visión, metas, objetivos y organigrama infirió en la sintonía de colaboradores para realizar tareas asignadas con esfuerzo y dedicación, según su puesto laboral.

Los participantes en las actividades descritas en el área de docencia fueron ocho personas, quienes representan el total de colaboradores de la empresa, como lo muestra la gráfica 2, el cincuenta por ciento mujeres y el resto hombres independientemente del puesto en el que laboran. Lo que indica un 100% de participación.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

LA MOTIVACIÓN EN RELACIÓN AL RENDIMIENTO LABORAL

4.1 Marco conceptual

4.1.1 Antecedentes

Muchas teorías surgidas a lo largo de los años sobre las motivaciones y los estímulos que los seres humanos necesitan día a día, como la del conocido psicólogo australiano George Elton Mayo que realizó los estudios en Hawthorne, una empresa telefónica donde aparentemente proporcionaban a los colaboradores, un buen salario, prestaciones, entre otros, pero se dieron cuenta que ellos no ayudaban a incrementar la producción de la empresa, por lo que Elton después de años de estudios y experimentos, concluyó que las variables ambientales, realizar entrevistas personales y permitir grupos informales dentro de una empresa no son precisamente los que ayudaban a alcanzar metas, sino más bien el sentido humano que se aplique a la motivación laboral, y que solo con herramientas humanas se estimula al recurso humano, por lo tanto se puede comprender que para motivar a los colaboradores en el trabajo eficiente y eficaz, es necesario proporcionar un espacio donde se le tome en cuenta como persona, como parte de un equipo y de la filosofía de una empresa.

En la mayoría de empresas lucrativas no se persigue o no contempla la aplicación de estrategias humanas para motivar a sus

colaboradores, y esto se reduce aún más cuando se trata de una microempresa, porque su misión se enfoca en la producción por el trabajo realizado, no por la actitud del colaborador para realizarlo. Además que toda actividad no contemplada en la descripción de tareas por puesto, representa una pérdida de tiempo o de dinero.

4.1.2 Planteamiento del problema

Purificadora “La Esperanza”, Tactic, Alta Verapaz, es una microempresa que labora hace algunos años, donde ha vendido agua purificada a toda la población del municipio y de otros aledaños.

En las dos áreas de trabajo: producción y ventas, se cumple con el llenado de garrafones, reparto a domicilio, y llenado de agua pura en bolsas.

De Mayo a Julio del 2013, se observó a dos colaboradoras del área de producción con el mismo puesto: Operaria de Envasado, con la diferencia que una de ellas, con más de un año de servicio y la otra solo un mes. Posteriormente se entrevistaron y se dio a conocer algunas de las motivaciones intrínsecas que las llevaba a rendir de determinada manera en su labor diaria. Durante las observaciones a la actitud de ambas, se notó: cansancio físico, expresión facial desanimada, y una diferencia por tiempo de servicio, la antigua se mostró más segura de lo que realizaba pero con desgano y en ciertos momentos irritable, y manifestó laborar solo por motivos económicos y mantenimiento de estudios, la otra persona recién contratada mostró cansancio, pero interés y un poco más de entusiasmo, aunque también la motivaba el mantenimiento económico de su familia e interés en estudiar.

En otras preguntas, manifestaron no recibir ninguna clase de motivación dentro del ambiente laboral, excepto por el pago monetario, y fuera de ese ambiente consejos por parte de su familia, a éstas respuestas se unieron datos que la administradora manifestó, como no practicar ninguna clase de motivación a sus colaboradores y que solamente les daba consejos laborales, según puesto de cada quien.

También se observó que en ciertas ocasiones si el ánimo de alguno, se muestra negativo, abatido o enojado, desencadenaba reacción en los demás, provocando un ambiente tenso y desagradable entre colaboradores, que incluso era desplazado a clientes. ¿Cómo se relaciona entonces la motivación en el trabajo con respecto al rendimiento laboral?

4.1.3 Justificación

Uno de los ejes primordiales para la producción de una empresa es el recurso humano, por lo que se necesita de estrategias de mantenimiento, refuerzo y estímulo, a cada uno para trabajar con entusiasmo y dedicación según sea el cargo, no sólo para contribuir a la productividad o mejorar el nivel de servicio al cliente, sino para que se reconociera que debe administrarse cuidadosamente, para conseguir el trabajo en equipo y el éxito de la empresa. Para ello la motivación extrínseca como: autorreflexión, estimulación de autoestima, tarjetas motivadoras, talleres, entre otros aplicado de manera constante a los colaboradores, fue necesaria para mantener y mejorar el rendimiento laboral.

Además que la investigación llevó a comprobar que la motivación dada al colaborador, mantiene una relación constante respecto al

rendimiento laboral de los mismos. Y que los ejercicios, son guía para provocar cambios positivos en los colaboradores que, de manera indirecta, influyen en el aumento de producción de la empresa

4.1.4 Objetivos

a. General

Establecer la influencia de ejercicios de automotivación con el desempeño laboral, a través de la evaluación de la misma antes y después de dichos ejercicios.

b. Específicos

Proporcionar estímulos positivos progresivamente a colaboradora antigua y recién contratada del mismo puesto de trabajo, a través de un rincón motivacional, para provocar un cambio en la labor diaria.

Observar a colaboradora antigua y recién contratada en el mismo puesto de servicio, por cinco semanas, actitudes positivas en lo que realizan.

Evaluar el desempeño laboral antes y después de la aplicación de estímulos motivadores a las colaboradoras antigua y recién contratada, para comparar resultados del cambio en su trabajo.

4.1.5 Delimitación del problema

a. Temporal

La investigación fue dirigida a dos colaboradoras con el puesto de Operaria de Envasado, del área de producción, de Purificadora La Esperanza, Tactic, Alta, Verapaz, donde una de ellas tenía más de un año de laborar y la otra era recién contratada, la investigación abarcó cinco meses de práctica profesional supervisada, iniciando en mayo y finalizando el mes de septiembre.

b. Espacial

La investigación se realizó en una microempresa privada de purificación de agua, ubicada en el área urbana del municipio de Tactic, Alta Verapaz.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Aprendizaje

Es un cambio relativamente permanente del comportamiento de un organismo animal o humano, provocado por la experiencia, que determinan las destrezas motoras, ideas morales, pensamiento, motivación, lenguaje, capacidad para estudiar y la conducta sexual y afectiva.

El condicionamiento operante: donde se llega a obtener conductas que provocan resultados positivos o que ayudan a evitar los negativos. Es el aprendizaje mediante la observación de modelos, conseguido por el contacto de acciones y resultados logrados por los demás.

4.2.2 Condicionamiento clásico

“Un estímulo neutro, que inicialmente no suscita una respuesta particular, adquiere esa propiedad solo con asociarse a otro estímulo no condicionado que si puede provocarlo. Ese estímulo neutro se convierte en estímulo condicionado y evocara por si solo la respuesta condicionada. Dicho condicionamiento fue estudiado por Iván Pavlov (1849-1936), tras darse cuenta de la salivación de un perro tras ver la comida, con el que realizo sus estudios, con ello se inició hacia la explicación del comportamiento humano”.⁴

Los seres humanos tienen la capacidad de adaptarse a los cambios históricos, evolución y época. En conjunto de aprender con base a experiencias o enseñanzas distintas, según ese contexto, pero también según como reaccione ante los estímulos, según la motivación, tal vez ello responde a los estudios de Pavlov, donde se asocia el rendimiento de un colaborador, cuando se condiciona para obtener una respuesta, como por ejemplo, dar un premio sorpresa a un colaborador después de hacer su tarea, si se refuerza puede que la persona haga su tarea sin que se le ofrezca más premios, es así como se condiciona una respuesta deseada.

Considerando que los estímulos provocan una respuesta, cualquiera que fuera, también lleva a tomar en cuenta que esa respuesta, aprendida, se presentará siempre a ese estímulo o al condicionante, pero puede generalizarse, por ejemplo si se le diera constantemente el premio al colaborador, del ejemplo anterior, posteriormente asocia, aun sin el estímulo, que siempre que realice un trabajo cualquiera se le dará un premio, o también si se deja de dar, se olvide o no haga tareas por premio.

⁴ Grupo Editorial Océano. *Aprendizaje, conducta y emociones tomo 1* (Barcelona, España: Editorial Océano, 2 010) 181.

Es complejo pero interesante porque brinda una forma de enseñar una conducta deseada, en el ámbito social, como en una empresa, se emplea para estimular el rendimiento en el trabajo adecuado.

4.2.3 Condicionamiento operante

Se refiere a que el sujeto tiene más posibilidades de repetir comportamiento premiados y menos de proseguir las conductas castigadas. Es decir que opera sobre el ambiente para obtener estímulos compensatorios o positivos, requiere de: Estimulo Discriminativo (ED), porque va a discriminar con otros la respuesta operante (RO), Refuerzo que se trata de un estímulo reforzante (ER), lo que implica una asociación con la respuesta operante para potenciarla. Un ejemplo: *Trabajo=motivación verbal=Buen rendimiento laboral.*

“El trabajo de Skinner, sobre la Ley del Efecto, un principio muy sencillo y que consta de dos partes. El primer afirma que las respuestas que producen consecuencias “satisfactorias” se consolidan y se emiten con frecuencia creciente. La segunda presupone que los organismos aprenden respuestas que les permiten evitar o evadir estímulos desagradables”.⁵

Pavlov solo abrió una brecha, para quienes siguieron sus estudios, donde no solo se consideró condicionar a perros, sino que se podía realizar otra serie de estímulos que llevaran a una conducta deseada en los seres humanos, estímulos que dentro de un contexto determinado, ayudan a obtener aprendizajes positivos, o también que la conducta humana se estimula con recompensas o castigos.

⁵ *ibíd.*, 194

4.2.4 Motivar para proseguir: el reforzamiento

Un reforzador es todo lo que aumenta la frecuencia de la respuesta. Hay dos clases de respuestas: positivos y negativos. Un refuerzo es positivo cuando consolida una respuesta al ser presentado después de ella y al ser considerado como un premio. Será negativo cuando tiende a ser eliminado después de la respuesta, lo cual puede así consolidarla.

Los reforzadores primarios y secundarios: lo innato y adquirido, el alimento o la supresión al dolor, son primarios, el dinero o el éxito es adquirido, y son aprendidos según lo experimentado a lo largo de la vida.

Aprendizaje por imitación: Albert Bandura afirma que gracias al aprendizaje vicario los individuos pueden abreviar este proceso y realizar un aprendizaje, simplemente observando con atención lo que hacen los demás.

4.2.5 Los Experimentos de Hawthorne

Con ello es evidente que en todo ámbito de la vida el ser humano se enfrenta a problemas y conflictos donde es necesario considerar soluciones materiales o físicas sino más bien debe emplear estrategias que estimulen a la persona, como en el ámbito laboral, una empresa debe dar motivación no solo monetaria de seguridad o de material de trabajo, sino como lo concluyen en los experimentos de Hawthorne:

“Donde ya no fue posible considerar a los trabajadores como entes económico o como elementos aislados de la productividad de la empresa, sino que tuvieron que ser motivados como seres humanos, con interacciones normales capaces de influir en los resultados totales de la producción”.⁶

Así mismo la persona no es solo parte de la sociedad o de una empresa, sino se considera como persona individual dentro de una empresa, a quien se debe dar estímulos externos como talleres, oportunidad de expresarse, de opinar para poder reforzar su motivación intrínseca, como ser humano, por medio del refuerzo de autoestima y valor el trabajo que realiza.

4.3 Marco Metodológico

4.3.1 Tipo de Investigación

Comprende una investigación cuasi-experimental, con enfoque cuantitativo y cualitativo, enfocada en el estímulo motivacional para observar el desempeño laboral de colaboradoras del mismo puesto con diferente tiempo de servicio en la empresa.

4.3.2 Metodología

a. Constatación

La investigación inició con una Observación a dos colaboradoras de la Unidad de Practica, Purificadora “La Esperanza” Tactic, Alta Verapaz, Específicamente en el área de Producción con el puesto de Operarias de Envasado. La primera

⁶ Emeterio Guevara Ramos, *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*. 2 013. <http://www.eumed.net/libros> (3 de febrero, 2 015). 3

con más de un año de servicio y la segunda con menos de seis meses de servicio a dicha empresa. Donde manifestaron cansancio, molestia, discusiones, mal humor, comunicación vaga y limitada a lo laboral, entre ellas mismas, hacia los compañeros repartidores e incluso a clientes. Y en ésta fase del proceso, se constató, con una guía, aspectos relacionados con una actitud que conlleva a realizar actividades laborales positivas.

b. Problematicación

La observación permitió constatar la existencia de una diferencia en cuanto a la actitud hacia el trabajo entre colaboradora recién contratada y la colaboradora antigua. Donde la voluntad de la primera era notoria, el modo de ejecutar su trabajo con rapidez, ánimo positivo, posiciones físicas en movimiento constante y agilidad al realizar su labor. Mientras que la segunda se mantenía en posiciones repetidas de descanso, con desgano y realizaba actividades como llenado de garrafones empleando más tiempo en comparación de su compañera. Además las pláticas que tenían eran exclusivas de trabajo y escasas, no se notaba un vínculo más allá de lo laboral, con riñas o desacuerdos en ciertas actividades como turnos de llenado de garrafones o limpieza de su lugar de trabajo.

c. Determinación de las categorías del fenómeno

La definición de categorías y las relaciones entre ellas, se establecieron de acuerdo a la motivación con respecto al desempeño laboral. Donde a más motivación personal mejora el desempeño laboral de cada colaboradora.

d. Relaciones de Categorías

Saluda amablemente- Se escucha descortés
 Sonríe cuando le hablan – No sonríe cuando le hablan
 Se muestra tranquila- Se muestra intranquila
 Platica amablemente- Se limita a responder
 Trabaja con entusiasmo- Trabaja con desánimo
 Trabaja afanado- Trabaja sin afán
 Camina firme- Camina con desgano
 Se muestra cansada- Se muestra con ánimo
 Se muestra de mal humor- se muestra de buen humor
 No hace nada- realiza alguna tarea laboral
 No está en su lugar de trabajo- Está en otro lugar de trabajo.

e. Formulación de diseño

Se determinó utilizar: observación directa, entrevista semi-estructurada, evaluación de desempeño, cuestionario y un diario de campo. Con la finalidad de registrar y obtener los datos de cómo las colaboradoras en ese tiempo y bajo las circunstancias cuasi-experimentales de motivación, se manifestaban en su desempeño laboral, al momento de atender a un cliente o pedir ayuda a sus compañeros de trabajo. Sí sonreían, si estaban tranquilas al llenar un garrafón, en tiempos de descanso o ausencia de clientes, se tomaban un tiempo para platicar amablemente y después continuar laborando amablemente. O por el contrario registrar en alguna de las dos colaboradoras cansancio al ordenar bolsas o subir garrafones a bodegas, al momento de un desacuerdo mostrarse de mal humor, contestar en tono molesto, salir de su lugar de trabajo o simplemente no hacer nada. También para registrar las categorías manifestadas al momento de trabajar, donde simultáneamente

recibieron actividades motivacionales a través del rincón del colaborador, con ejercicios de autoimagen en el espejo, de recibir una frase positiva, de descargar enojos en una libreta a manera de catarsis, o participación en talleres de trabajo en equipo. Todo ello para determinar la relación de la motivación en su desempeño laboral al final de cinco semanas. Las técnicas se aplicaron de la siguiente forma:

1) Entrevista inicial

Con una guía de entrevista semi-estructurada se obtiene de dos colaboradoras del puesto de Envasado, respuestas sobre lo que las motiva en su labor diaria, quienes realizan la motivación y sus relaciones interpersonales con los demás colaboradores, se realiza en la primera semana de Junio, previo a la observación laboral.

2) Observación

Se realizó en un periodo de cinco semanas, cinco días a la semana, haciendo ocho observaciones con duración de un minuto cada quince minutos en el lugar normal de trabajo de las colaboradoras.

3) Evaluación del desempeño

Se aplicaron dos evaluaciones del desempeño laboral, una antes y una después de la aplicación de los estímulos motivadores, aplicada a ambas colaboradoras con el puesto de Operarias de Envasado.

4) Cuestionario

Al final de las cinco semanas de observación se realiza una encuesta con preguntas estratégicas, para comprobar si los estímulos han motivado al mejor rendimiento laboral.

5) Diario de Campo

Se llevaron registros episódicos durante los cinco meses de práctica, anotando en el cuaderno cada día observaciones a eventos donde intervinieron las colaboradoras con el puesto de Operarias de Envasado, a fin de comprender las circunstancias que incurrieron para los desenlaces observados, además de comprender la reacción de cada cual, como ser humano.

4.3.3 Población y Muestra

La investigación se realizó en una microempresa, de purificación de agua “La Esperanza”, Tactic, Alta Verapaz con dos áreas de trabajo: Área de Ventas y Área de Producción, donde en ésta última se tomó específicamente a dos colaboradoras del puesto de Envasado, una antigua y una recién contratada, por lo que la muestra es no probabilística y a consideración del investigador.

4.4 Resultados obtenidos

4.4.1 Entrevista inicial

Con la aplicación de la entrevista a ambas personas de un mismo puesto de trabajo se pudo obtener respuestas a nivel laboral y personal donde la colaboradora con más de un año de servicio a la

empresa manifiesta, laborar por necesidades económicas, le agrada su labor, pero no trabajar con sus demás compañeros, a quienes tampoco considera como amigos y que en ocasiones se siente demasiado fatigada y sin ánimos de trabajar, pues dice estar siempre con mucho trabajo, pero que tiene el deseo de trabajar cada día, durante la entrevista se mostró con fluidez y segura de sus respuestas.

En cuanto a la colaboradora recién contratada expresa que le gusta trabajar y que en primera instancia por el recurso económico, pero que le agrada mucho su labor aunque sea cansado y agradecida porque ha encontrado amigos en dicho trabajo, proporcionó respuestas concretas.

Ambas entrevistas realizadas el diez de Junio en la Oficina de Recursos Humanos de manera individual con un tiempo de media hora por persona.

4.4.2 Observación

Se realizó a partir del quince de Julio al dieciséis de Agosto de lunes a viernes en horarios de la tarde, haciendo ocho observaciones con duración de un minuto cada quince minutos en el lugar normal de trabajo de las colaboradoras en cuestión, donde se constatan aspectos relacionados con actitudes positivas a través de gestos corporales y en interrelación con las demás personas, de ambas colaboradoras.

Los resultados registrados de las observaciones durante cinco semanas a colaboradora antigua y a colaboradora recién contratada, se deducen con pensamiento matemático, utilizando razones. Como

lo describe el libro de Ferris J. Ritchey en su segunda edición del libro Estadística para las Ciencias Sociales, en el Capítulo 2: Organización de los datos para reducir al mínimo el error estadístico, en la página 45, *“Una razón es la cantidad de una observación con respecto a otra”* por ejemplo: Colaboradora antigua saluda amablemente en tres ocasiones, durante un periodo de observación, al atender a clientes y Colaboradora recién contratada saluda una vez, la razón es tres a uno que se escribe como 3:1. Dándole a las categorías una respuesta con sentido para una razón calculada. Para las categorías consideradas, donde A= Colaboradora antigua con más de un año de servicio y R= a Colaboradora Recién contratada, con menos de seis meses de servicio, y T1= semana uno, T5= semana cinco de ejercicio cuasi-experimental, en un período de 40 constataciones por semana, durante cinco semanas, con ocho observaciones diarias en lapso de dos horas por un minuto. Cada quince minutos en el lugar de trabajo de colaboradoras. Para cada categoría se utilizaron las razones siguientes:

TABLA 1
SALUDA AMABLEMENTE

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
40	: 38	∴	73	: 63

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

La razón anterior muestra que en la semana uno la colaboradora antigua saluda amablemente debajo de la media $x=50$, pero se aprecia en la última semana de observación, mayor número presentado de saludos amables de dicha colaboradora.

La semana uno para la colaboradora recién contratada representa menos presencia del aspecto, saludar amablemente, con respecto a su compañera en la empresa, y en la semana cinco incrementa la frecuencia de dicho aspecto, entonces si bien existe diferencia en los resultados numéricos comparado con los tiempos de cada participante, en lo personal cada una aumento de la semana uno a la cinco favorablemente con respecto a su modo de saludar siendo amables y serviciales tanto con clientes y compañeros de trabajo.

TABLA 2
SONRÍE CUANDO LE HABLAN

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
55	: 30	∴	78	: 73

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

La semana uno la colaboradora Antigua se muestra arriba de la media $X=50$, sonrisas cuando le habla cualquier persona, pero aumenta considerablemente a la semana cinco, mostrando una diferencia en incremento de dicho aspecto. La colaboradora Recién contratada presento un aumento más notable pues al principio se encontraba debajo de la media y al finalizar la sobrepasa.

TABLA 3
SE MUESTRA TRANQUILA

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
68	: 97	∴	80	: 70

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

La colaboradora Antigua se muestra arriba de la media $X=50$, donde mostraba tranquilidad, pero aumenta considerablemente a la semana cinco, mostrando más intranquilidad. Mientras que la colaboradora Recién contratada presento un decremento, pero sigue estando arriba de lo aceptable comparado con las funciones que desempeña en la empresa.

**TABLA 4
PLATICA AMENAMENTE**

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
20	: 35	∴	23	: 53

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

Al inicio se registró que la colaboradora Antigua se mostraba abajo de la media $X=50$, al platicar amicamente con su compañeros de trabajo, pero el aumento no es tan considerable a la última semana.

A razón de la colaboradora Recién contratada que presentó un aumento más notable pues al principio se encontraba debajo de la media y al finalizar la alcanza.

**TABLA 5
TRABAJA CON ENTUSIASMO**

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
60	: 0	∴	83	: 80

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

En la semana uno la colaboradora Antigua se muestra arriba de la media $X=50$, mostrando entusiasmo en su trabajo, y aumenta considerablemente a la semana cinco. Y la colaboradora Recién contratada después de no presentar entusiasmo al trabajar, lo aumenta pasando la media.

**TABLA 6
TRABAJA AFANADO**

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
30	: 5	∴	57	: 0

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

La semana uno la colaboradora Antigua se muestra abajo de la media $X=50$, sin mucho afán en su trabajo, pero aumenta considerablemente a la semana cinco, un tanto arriba de la media.

Pero a razón de la colaboradora Recién contratada, quien desde el inicio estaba muy por debajo de la media, indicando no estar afanada en las funciones que debe desempeñar cada día.

**TABLA 7
CAMINA FIRME**

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
38	: 46	∴	58	: 80

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

Durante los registros en la semana uno la colaboradora Antigua estaba abajo de la media $X=50$, caminaba con desgano, pero aumenta considerablemente a la semana cinco, mostrando caminar más firme y segura en su labor diaria. Al igual que colaboradora Recién contratada presento un aumento en su forma de caminar firmemente.

**TABLA 8
SE MUESTRA CANSADA**

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
10	: 63	∴	0	: 0

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

En la razón anterior la colaboradora Antigua se muestra abajo de la media $X=50$, mostró poco cansancio en su labor, y disminuyo al mínimo a la semana cinco. Y colaboradora Recién contratada presento arriba de la media, cansancio en su trabajo, pero después de cinco semanas, disminuye al mínimo y se mostró con ganas de trabajar.

**TABLA 9
SE MUESTRA DE MAL HUMOR**

A	R		A	R
T1	: T1	∴	T5	: T5
8	: 0	∴	18	: 0

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

La colaboradora Antigua ubicada abajo de la media $X=50$, en mostrarse de mal humor con las demás personas en su ambiente

laboral, disminuye al mínimo a la semana cinco, manteniendo un buen humor la mayor parte del tiempo. A razón de colaboradora Recién contratada no se registró mal humor entre la semana uno y la cinco, durante los periodos de observación.

**TABLA 10
NO HACE NADA**

A	R		A	R
T1 : T1		∴	T5 : T5	
0 : 8		∴	0 : 0	

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

En ésta razón la colaboradora Antigua en la semana uno y semana cinco se muestra a cero, lo que mostro siempre estar ocupada o en otro lugar de trabajo. Y a razón de la colaboradora Recién contratada quien al principio presenta estar debajo de la media sin hacer nada, lo disminuye a cero, mostrando estar al igual que su compañera, ocupada o en otro lugar de trabajo.

**TABLA 11
NO ESTÁ EN SU LUGAR DE TRABAJO**

A	R		A	R
T1 : T1		∴	T5 : T5	
20 : 3		∴	0 : 20	

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

En la última razón anotada, en la semana uno la colaboradora Antigua se muestra abajo de la media $X=50$, mostro no estar en su lugar de trabajo, pero trabajando en otra área de la empresa, y al final de la semana cinco mostro estar la mayor parte del tiempo en su

lugar de trabajo. Y la colaboradora Recién contratada presento por el contrario estar la mayor parte del tiempo en su lugar de trabajo al principio de las observaciones, aumento a la semana cinco un mínimo, pues realizo otras actividades laborales fuera de su lugar cotidiano de trabajo.

En las razones anteriores se presentan los resultados de las cinco semanas de observación a las dos colaboradoras de puesto de envasado del área de producción, donde se evidenció el aumento positivo en actitudes que responden al mejoramiento de relaciones interpersonales y en cuanto al rendimiento laboral, siendo los aspectos mejorados desde saludar amablemente, sonreír, platicar, caminar firme. Se mostró disminución en aspectos como mostrarse afanado al trabajar, o un aspecto físico cansado y de mal humor.

Se tuvieron cambios de actitud positiva expresadas físicamente y en relación a sus emociones, después de haber recibido estimulación con el rincón del colaborador y la participación en talleres ejecutados por la investigadora, durante las semanas dichas.

4.4.3 Evaluación del desempeño

Los resultados de la evaluación del desempeño al inicio de las actividades motivacionales, donde se calificó como Muy Bien el desempeño de la colaboradora antigua, y en la siguiente evaluación se calificó como Excelente, éste hecho, dentro de la evaluación a ella misma, implicó la autovaloración de su labor, en el caso de administradora y compañeros, se notó un aumento en su rendimiento laboral, todo ello después de los ejercicios y talleres aplicados.

Y los resultados de la evaluación del desempeño al inicio de las actividades motivacionales, donde se calificó como Muy Bien el desempeño de la colaboradora recién contratada, y en la aplicada al final de la investigación, se calificó como Excelente, la evaluación del desempeño 360 también implicó la valoración de ella misma, de la administradora y de sus compañeros, pero al desglosar las calificaciones otorgadas por los demás, pasó de Muy Bien a Excelente, interpretando que desde su propia perspectiva, y la de los demás hubo buen rendimiento laboral después de los ejercicios y talleres aplicados.

Además que con las evaluaciones realizadas la administradora observo los resultados positivos y tomo ciertas políticas donde considero felicitar a ambas y otorgar un incentivo económico.

4.4.4 Cuestionario

Al realizar la aplicación del cuestionario el diecisiete de Septiembre de manera individual, a las dos personas observadas durante la investigación, se les planteó preguntas con opciones de si, no y por qué, y las dos personas respondieron a las preguntas expresando sentirse motivadas para trabajar, mejoraron la relación con los demás compañeros, y específicamente respondieron respecto a:

a. El espejo del yo

Les gustó pues permitió tomarse un tiempo para autoanalizarse en el espejo e invitándoles a cambiar, a ser personas sonrientes, y a identificar aspectos negativos que mejorar.

b. Libreta de Quejas

Fue una forma de poder desahogarse anotando lo que sucedía a su alrededor y descarga de enojos, para no desplazarlos a los demás.

c. Tarjetas motivacionales

Con ello les ayudo a reflexionar frases y de esa manera las motivo a realizar bien las actividades diarias en su labor.

d. Pizarra de Sabías qué

Fue una forma de informarse acerca de noticias de cultura general, además de servir para aprendizajes nuevos.

e. Dulce

A ambas colaboradoras les gusto el hecho de tomar un dulce y compartir un rato con los compañeros mientras lo degustaban.

Y en general se manifestó que dichas actividades les ayudo a cambiar su actitud agresiva y a mejorar su relación laboral con los demás compañeros.

4.4.5 Descripción Episódica**a. Episodio critico 1**

En el área de producción, después de las dos de la tarde, se encontró la Encargada de Atención al Cliente, quien llenó un garrafón de agua, pedido que un repartidor debía llevar a un

cliente, dicho repartidor espero con ansia y manifestó estar esperando su pedido desde mucho rato. Mientras otro compañero repartidor le mencionó que también él tuvo que esperar por su pedido. La encargada de Atención al Cliente los escuchaba atentamente y se dirigió a la investigadora para comentar que sus compañeros no le tenían paciencia y que su actitud siempre era de esa forma.

Cuando termino de sellar el garrafón llamo al repartidor y le pidió ser paciente, en ese momento hubo una pequeña riña, por el tiempo de espera. Presencie un incidente entre repartidores y la encargada de atención al cliente, discutieron ambos quedaron inconformes.

El repartidor se fue del lugar, molesto y diciendo que por la tardanza de la colaboradora, los clientes se molestarían con él, mientras la colaboradora le platicó el incidente a su compañera de Operaria de Envasado que entro minutos después, quien venía después de su almuerzo, para seguir trabajando.

Éste episodio registrado en el diario de campo por la investigadora, pudo tener varios sentidos desde el tiempo/ espacio del hecho, necesidades físicas insatisfechas pues fue en la tarde y ninguno de los dos colaboradores había almorzado, por parte del repartidor un cansancio físico, por las entregas constantes de pedidos a domicilio de garrafones de agua, realizados en bicicleta. Roles sociales, modo en que el hombre exige a la colaboradora, viéndolo desde una perspectiva social donde el patriarcado prevalece. También el puesto laboral, la línea que hay entre el puesto de repartidor con el de operaria de envasado. Y no menos

importante las emociones y estado de animo de cada uno de los colaboradores.

b. Episodio crítico 2

Previo a terminar la jornada laboral, hora en la que normalmente se detallan cuentas económicas de lo que cada repartidor a entregado y recibido de clientes, un repartidor, con la encargada de Atención al cliente y la Encargada de Envasado, se recitó cada entrega de bolsas de agua que se había llevado a repartir. En el pedido último del día no cuadró el dinero entregado, el repartidor mostro su libreta con la anotación de lo que se llevó en producto y lo que entrego de dinero. La investigadora presenció la discusión.

Las colaboradoras de producción defienden las anotaciones de pedidos, discuten faltantes monetarios, de las cuentas de repartidores, se notó discrepancia, enojo y actitud negativa de algunos

Después de que el repartidor se retiró a su casa, la colaboradora de Atención al Cliente llamo por teléfono a la Administradora para contarle la situación, quien le dio la orden de anotar la cantidad faltante, pues se le descontó del salario quincenal, además de decirle que llamara al repartidor para que se presentara en diez minutos, ella habló con él, ese mismo día.

En éste episodio la situación pudo ser analizada desde el puesto laboral, funciones que debe realizar cada colaborador. Además de emociones y estado de ánimo, al momento del episodio. Otro factor es el económico que cubre necesidades básicas, por último puede considerarse los valores y principios

éticos universales, que ambos involucrados irrumpieron, tanto el modo de discutirlo hasta en la actitud final.

c. Episodio crítico 3

A las tres de la tarde la administradora pidió platicar en el área de Recursos Humanos con las colaboradoras de producción, pues notaba en ambas:

Desgano e inconformidad al pedirles que realizaran actividades extras, y que le gustaría que las motivara a realizar otras responsabilidades simples pero de ayuda para que no se sobrecargaran las tareas, especialmente, de limpieza, a una sola persona

Por dicha petición, se platicó con algunos colaboradores, sobre su aparente actitud desconforme, en los últimos días, quienes manifestaron no estar de acuerdo en algunas actividades extras que realizaban. Después de platicar con cada uno siguieron sus tareas normales.

En el caso de este episodio un sentido clave para comprender la actitud que la administradora describió en su momento, es el tiempo de servicio en la empresa, comodidad o conformidad en el sitio de labor. Las necesidades físicas insatisfechas, cansancio físico, alimentación fuera de horarios, entre otros. Por ultimo economía para cubrir necesidades básicas, demanda de aumento de salarios.

d. Episodio crítico 4

Entre cuatro y cinco de la tarde, en el área de producción durante las observaciones cotidianas de la investigadora, las dos encargadas del área de producción estaban haciendo el llenado de bolsas de agua, platicando sobre su labor, en ese instante un repartidor llegó a dicho lugar.

Cuando un repartidor llegó molesto por razones desconocidas le hablo con palabras vulgares y tono de burla a empleadas de producción. Tuvo que intervenir la administradora.

Después de escuchar hablar vulgarmente al colaborador, la encargada de envasado llamo por teléfono a la administradora, quien llegó rápidamente, y preguntó qué ocurría, decidió llamar a uno por uno a la oficina de recursos humanos.

En éste caso el tiempo/espacio del episodio, las necesidades físicas insatisfechas, cansancio físico. Puesto de labor y funciones que debe cumplir cada quien, medio social de cada cual. Y determinante los valores y principios éticos universales, evidentes en el trato que se dieron unos con otros colaboradores.

e. Episodio crítico 5

Por la tarde, se observó a las dos colaboradoras de producción, caminar con bolsas de agua purificada en el corredor de la empresa, con peinados, maquillaje discreto, con ropa adecuada a su labor, quienes directamente se dirigieron a la investigadora:

Mírenos doña Luddim, es que con su espejo ya nos dieron ganas de arreglarnos más. El aspecto físico de las colaboradoras se ha visto modificado, notándose más esmero en su apariencia, más en el caso de las mujeres las que trabajan en el área de producción.

La necesidad de pertenencia, realizar o modificar algo para sentirse parte del grupo y más aún sentirse bien consigo mismas, acompañado de las emociones, el estados de ánimo a través de autoimagen y autoestima óptima. Y factor importante el puesto laboral: según funciones dentro de las cuales incluye atención al cliente. Son sentidos que contribuyen a comprender la motivación y sus efectos en la actitud al trabajo diario.

f. Episodio 6

Alrededor de las tres de la tarde, se anotó una observación dentro del área de producción, donde se encontraba la encargada de Envasado lavando unos trapeadores para limpiar dicha área, quien inició una plática espontanea con la investigadora.

De manera personal, una colaboradora manifestó su agradecimiento por las notas y las demás actividades, pero admite que hay actitudes que no son equitativas y que ellas son las que la desmotivan, pero que por ello las tarjetas la han puesto a reflexionar y asumir solo su trabajo

Fueron unos 15 minutos aproximadamente donde la colaboradora compartió su sentimiento de agradecimiento y después se dispuso a seguir su labor, recalando no comentar su inconformidad con la administradora.

Un sentido importante que se le dio a este episodio fue el tiempo de servicio en la empresa de la colaboradora, con más de un año de servicio, pues dicho periodo de trabajo le da oportunidad de percibir el trato que se le tiene a todos los colaboradores. Las emociones y estado de ánimo de la colaboradora y las necesidades económicas, de superación académica y sostenimiento de familia, determinan su capacidad de aceptación a dicha situación.

Las emociones y estado de ánimo ligado a: puesto de trabajo, tiempo de servicio, necesidades económicas, necesidades de pertenencia, tiempo/espacio del episodio y necesidades fisiológicas.

El tiempo y espacio de trabajo para cada colaborador se vincula con el estado de ánimo que puedan manifestar a ciertas horas del día, según las cargas laborales, incluso la remuneración que se recibe con respecto a las horas laboradas por día.

Además el tiempo de servicio en la empresa se relaciona con el estado de ánimo y emociones que pueda manifestar en ciertos episodios o circunstancias laborales cada colaborador, también las necesidades económicas para superación laboral y sostenimiento de la familia.

4.5 Análisis de Resultados

Después de la aplicación de los ejercicios motivacionales aplicados a los y las colaboradoras de Agua Pura La Esperanza, del municipio de Tactic, Alta Verapaz, durante un periodo de cinco semanas, donde se registró dicho proceso desde entrevistas, constataciones, episodios críticos, evaluación del desempeño, hasta una encuesta a cada participante. Se reflejó un cambio

considerable positivo en la labor de cada uno, la convivencia entre compañeros y el respeto adecuado, además de un interés por realizar sus tareas de forma responsable y eficiente.

Pero no se desprecia que otros factores circundantes a cada persona, como parte de una sociedad, comunidad y familia tiene sus particularidades, incluso factores económicos, religiosos o de otra índole se relacionan con el hecho de buscar ser personas mejores cada día, de querer aumentar su rendimiento laboral no solo como propuesta personal, o por sugerencias de un jefe inmediato, sino como parte de una motivación intrínseca.

La autoevaluación que cada quien hace de lo eficiente que se considera, la autoimagen que percibe u otros aspectos personales que en otro momento no parecen importantes, y que por ésta vez dentro del ejercicio cuasi-experimental, se desarrollaron motivados por la encargada de Recursos Humanos. Comparado con lo esperado en los ejercicios de Elton Mayo, volvió a coincidir, donde el objeto o las estrategias en sí mismas no son las responsables de dicho cambio, sino el tiempo invertido a cada colaborador, y no precisamente para cuestiones laborales, más bien personales, es decir, se dió un tiempo para ellos mismos, lo que difícil alguien más o cada quien se da así mismo, para evaluar lo que hace día a día, o cómo lo perciben los demás cada mañana.

Por lo tanto se acepta que no existe un patrón o única forma para motivar a los colaboradores, una herramienta eficiente para provocar el estímulo-respuesta. Pero sí diversas razones alrededor de cada quien, que contribuyen a manejar o proporcionar determinado rendimiento, por lo que es válido considerar atender las necesidades personales e involucrarlos en acciones diferentes día a día, un gran paso para lograr un rendimiento diferente y de beneficio para ambas partes, el colaborador y la empresa.

4.6 Conclusiones y recomendaciones

4.6.1 Conclusiones

Los ejercicios de motivación del Rincón del Colaborador tienen una influencia positiva en el rendimiento laboral de las colaboradoras.

Las actitudes observadas en las colaboradoras expresan un cambio en la manifestación de su automotivación para trabajar y relacionarse con los demás.

El rendimiento de la colaboradora antigua, forma parte de la acomodación en un puesto de trabajo, pero con estímulos constantes se puede obtener un mejor resultado laboral y de reforzamiento de relaciones interpersonales.

La colaboradora recién contratada muestra aumento positivo en su rendimiento laboral en la relación con sus compañeros, no solo por los estímulos motivacionales, sino por la etapa de adaptación por ser nueva colaboradora.

Aunque bajo ciertas circunstancias se puede llevar un control y estímulos a colaboradores, con respecto a mantener o mejorar el rendimiento laboral, no se descartan otros aspectos de la vida de todo ser humano, desde el núcleo familiar, amistades, cultura que contribuya a la automotivación laboral.

4.6.2 Recomendaciones

El ejercicio cuasi-experimental llevado a cabo en la presente investigación y los resultados obtenidos no pueden generalizar las

conclusiones con otros colaboradores, incluso en posteriores aplicaciones a la misma población.

Los instrumentos aplicados fueron diseñados por la practicante, por lo que no están estandarizados y deben modificarse para futuras investigaciones.

Se recomienda continuar con estímulos motivacionales constantes, a todos los colaboradores de la empresa, para que los resultados sean positivos para ellos y la productividad de la misma

Continuar con fortalecer el producto obtenido con la investigación.

CONCLUSIONES

Con la incorporación del Manual de Recursos Humanos, expedientes de colaboradores, cuaderno de asistencia y oficina exclusiva, en Agua Pura La Esperanza se logró tener herramientas para una mejor administración del recurso humano, que labora actualmente o para futuros colaboradores.

Al proporcionar a los colaboradores, de la unidad de práctica, ejercicios motivacionales, se provocó interés, en sentirse parte importante del lugar de trabajo, comprometidos a cumplir funciones con entusiasmo y dedicación, también se enriqueció el conocimiento de prácticas personales de higiene, valores, comunicación asertiva y dominio propio para mejorar las relaciones interpersonales.

El rendimiento laboral de las colaboradoras de la empresa aumentó positivamente a estímulos a través del Rincón del Colaborador.

Se logró establecer un espacio adecuado para administración de Recursos Humanos.

RECOMENDACIONES

La adecuación del espacio de recursos humanos, la propuesta de Manual de Recursos Humanos, el orden de expediente y la implementación del cuaderno de asistencia, solo son las herramientas, que necesitan continuidad, por lo que se recomienda a la unidad de practica mantener habilitada ésta área.

Contratar a un administrador que aplique los procesos de los manuales propuestos, que esté en constante actualización y proponga nuevas estrategias de administración del recurso humano.

Es necesario continuar con estímulos, a través de los ejercicios del rincón del colaborador, para que el desempeño laboral sea favorable, dando la oportunidad de participar, de proponer actividades o talleres, para beneficio reciproco, entre empresa y sus colaboradores.

Para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa, es importante atender indicadores, que reflejen un problema en la actitud de cada colaborador y que disminuya su desempeño laboral, con la aplicación de tratamientos, ejercicios o estrategias de automotivación.

Mantener la constante práctica de actividades, dentro de la empresa, con los colaboradores, que ayuda al rendimiento laboral adecuado,

A la empresa, permitir la apertura a futuros practicantes, para que contribuyan y fortalezcan en la administración del recurso humano.

BIBLIOGRAFÍA

González, Lerma y Héctor Daniel. *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones, 2 004.

Guevara Ramos, Emeterio. *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*. 2 013. <http://www.eumed.net/libros> (3 de febrero, 2 015)

Grupo Editorial Océano. *Conoce tu país*. Enciclopedia de Guatemala. Barcelona, España: Editorial Océano, 2 005.

J. Ritchey, Ferris. *Estadística para las ciencias sociales*. México: McGraw-Hill, 2 008.

Monografía Tactic. www.munitactic.gob (15 de mayo, 2 013).

Municipalidad de Tactic. *Monografía de Tactic, Alta Verapaz*. Tactic, Alta Verapaz, Guatemala: Oficinal municipal de Planificación, 2 013.

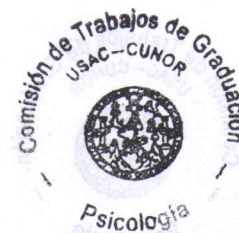
Pickford, James. *Master en gestión de personas*. Madrid, España: Pearson Educación, 2 003.

Valls, Antonio. *Automotivación: Claves para disfrutar del trabajo y de la vida, con ilusión y entusiasmo*. Barcelona, España: Profit Editorial, 2 011.



V.ºB.º


Adán García Véliz
 Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
 Bibliotecario



ANEXOS

ANEXO 1

GLOSARIO

Administración, según Idalberto Chiavenato, la administración es *"el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"* es un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Administrador, es la persona responsable de optimizar y controlar los recursos existentes entre varios usuarios, esto es, gestionar. Aunque existen diversos tipos de administradores (de fincas, de bienes, entre otros)

Asertividad, en el ámbito de la comunicación, la asertividad es una cualidad la cual tiene que ver con la capacidad de un individuo para establecer su punto de vista de manera sincera y directa, sin sonar agresivo pero sin volverse sumiso tampoco.

Automotivación, es darse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés que provoca una acción específica o un determinado comportamiento. Es influir en el propio estado de ánimo, para proceder de una manera precisa y efectiva en cualquier aspecto de la vida.

Capacidades, se refiere a los recursos y actitudes que tiene un individuo, entidad o institución, para desempeñar una determinada tarea o cometido.

Colaborador, es la persona que tienen una dimensión humana más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, es una palabra que ha desplazado a empleado, obrero entre otros términos, que invita a construir, a valorar el esfuerzo de los demás y a mejorar la comunicación, a trabajar en equipo y a generar confianza en la tarea común que se realiza.

Descripción de puestos, es un documento con información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además señala la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución.

Diagrama, es la representación gráfica de tareas o situaciones, utilizando símbolos, flechas, entre otros, con el fin facilitar la comprensión de una labor a ejecutar.

Diagrama de procesos, es una forma gráfica de presentar las actividades involucradas en la elaboración de un bien y/o servicio terminado.

Empresa, es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Entrenamiento de personal, es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función dentro de una organización, e implica la transmisión de conocimientos, y sea información de la empresa, de sus productos, servicios, su organización, su política, u otros.

Estimulo, es una señal externa o interna capaz de provocar una reacción en una célula u organismo.

Evaluación del desempeño, es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados

Gerente, es aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y de lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización.

Habilidades, son aptitudes por parte de una persona, para ejecutar una tarea, actividad o acción específica. Se relaciona con la capacidad,

Inducción, es uno de los procesos que se dan en una empresa a sus colaboradores, donde se le instruye de manera minuciosa y sistemática, acerca de las tareas o funciones que debe realizar, según puesto de trabajo.

Manual, es conjunto de procesos que reúnen información básica para realizar alguna labor.

Microempresa, se considera a aquellas empresas donde el número de empleados no sobrepasa a diez.

Motivación, es aquello que hace que una persona desee cumplir sus objetivos, sueños y metas en cualquier aspecto de su vida, es el motor interno que junto a la voluntad, mantiene al ser humano activo.

Operaria de envasado, puesto laboral donde la persona se encarga del lavado, llenado y sellado de garrafones, dentro de una empresa de purificación de agua.

Organización, es una entidad que tiene una estructura sistemática, que persigue ciertos fines, para lo cual necesita de recursos materiales y humanos.

Plan de contingencia, es aquel plan que se ejecuta en momentos de emergencia, o después de haber agotado otras medidas para realizar alguna tarea, según puesto laboral, con el fin de resolver la situación y que todo siga en orden.

Proceso, es un periodo de tiempo donde se pretende cumplir con algún objetivo, pero siguiendo una línea o pasos adecuados.

Producción, es el resultado final después de haber trabajado en algo, y que se realiza de manera eficaz y eficiente.

Productividad, son los factores que se conjugan para que determinada persona cumpla con alguna tarea en el tiempo y con los materiales estipulados.

Reclutamiento, parte del proceso de contratación de personal en una empresa, donde se aplican observaciones, entrevistas, test, entre otros, a la persona interesada, con el fin de emplearla en una empresa.

Recursos, son aquellos factores que facilitan o contribuyen a la ejecución de alguna tarea.

Recursos humanos, es el factor humano adecuado para realizar la labor en una empresa, el cual debe atravesar por diferentes procesos para ser contratada:: reclutamiento, inducción, mantenimiento, entre otros.

Selección, es el proceso que después del reclutamiento, se selecciona a la persona adecuada para cubrir un puesto laboral en una empresa, según sus méritos.

Ventas, es prestar un servicio dentro de una empresa, donde se realizan diferentes actividades, según la índole de la empresa, con el fin de obtener algo a cambio, riquezas, entre otros beneficios.

ANEXO 2



PURIFICADORA LA ESPERANZA
Tactic A.V.

FORMULARIO DE DATOS DE PERSONAL COLABORADOR

FOTO

EXPEDIENTE No. _____

DATOS CIVILES - PERSONAL EMPLEADO

Nombre completo: _____ Edad: _____ años _____

Teléfono: _____

DPI: _____ Extendido en: _____

Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ / _____ / _____

Dirección Particular: _____ NIT: _____

DATOS ESCOLARES

Nivel Educativo	Grados culminados o grado en proceso	Año	Nombre del Establecimiento	Jornada
Nivel Primario	1ro. ___ 2do. ___ 3ro. ___ 4to. ___ 5to. ___ 6to. ___			
Nivel Básico	1ro. ___ 2do. ___ 3ro. ___			
Nivel diversificado	Si ___ No ___ grado: _____ Carrera: _____			
Otros				

DATOS LABORALES

Situación Laboral: Primer Empleo _____

Varios Empleos _____

Lugar de últimos 2 empleos en: a) _____ Puesto: _____

b) _____ Puesto: _____

Puesto Actual: _____ Fecha de Inicio: _____

Horario de Entrada: _____ Horario de Salida: _____ Día de descanso: _____

Jefe inmediato: _____

EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR

A: _____ Parentesco: _____

Dirección: _____ Tel. _____

f. _____

Colaborador

Vo. Bo. _____

Administradora

ANEXO 3



PURIFICADORA LA ESPERANZA
Tactic A.V.
ASISTENCIA A RINCON DEL COLABORADOR

Lugar: **Oficina de Recursos Humanos, Purificadora La Esperanza, Tactic A.V.**

Practicante: **Luddim Estefanía Briones Sánchez**

Fecha de inicio: **16 de Julio**

fecha de finalización: **16 de Agosto**

Observación: Debe firmar a la hora de inicio de su jornada laboral, entre 7:00 y 7:30 am,

No.	Nombre del Colaborador	Puesto que desempeña	12 de Agosto	13 de Agosto	14 de Agosto	15 de Agosto	16 de Agosto
1	Irma Elena Peláez de Peláez	Administradora y Propietaria					
2	Maritza del Rosario López	Operaria de Envasado					
3	Gloria Susana Xuc Cahuec	Operaria de Envasado					
4	Arelis Fabiola Tipol Paau	Atención al Cliente					
5	Winston Dagoberto Rax	Repartidor de Agua					
6	Oliverio Tox Chen	Repartidor de Agua					
7	José Humberto Quej Xoc	Repartidor de Agua					
8	Miguel Ángel Cahuec	Repartidor de Agua					

excepto por quien tenga un horario diferente de entrada.

 Vo. Bo. Irma Elena Peláez de Peláez
 Administradora y Propietaria

ANEXO 4



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y
LABORAL III
EVALUACION DE TALLERES



Lugar de Práctica: **Purificadora La Esperanza, Tactic A.V.**
Practicante: **Luddim Estefanía Briones Sánchez**

Indicaciones: Califique de manera personal las actividades desarrolladas por la practicante de OVL III, en cada uno de los talleres, valore del 0 a 10 puntos, considerando la siguiente tabla:

9-10 pts. = Excelente
7-8 pts. = Muy Bien
5-6 pts. = Bien
3-4 pts. = Regular
0-2 pts. = Puede Mejorar

TALLER DESARROLLADO	FECHA DE EJECUCIÓN	CALIFICACION DE PARTICIPANTES										PROMEDIO	RESULTADO CUALITATIVO	
I. COMUNICACIÓN ASERTIVA	15 de Julio de 2013													
II. TRABAJO EN EQUIPO	25 de Julio de 2013													
III. HIGIENE PERSONAL Y LABORAL	19 de Septiembre de 2013													
IV. LA VIDA ES UN TODO INDIVISIBLE	30 de Septiembre de 2013													

Vo. Bo. Irma Elena Peláez de Peláez
Administradora y Propietaria

ANEXO 5



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y
LABORAL III



ACTIVIDADES “RINCON DEL EMPLEADO”

Lugar de Práctica: **Purificadora La Esperanza, Tactic A.V.**
 Practicante: **Luddim Estefanía Briones Sánchez**
 Supervisora: **Irma Elena Peláez de Peláez**
 Objetivo: **Organizar un espacio con diferentes estímulos sensoriales, para que cada empleado reflexione, ejecute y manifieste un buen desempeño laboral.**

ESTÍMULOS	ACTIVIDADES A PRACTICAR	CALENDARIZACIÓN
ESPEJO DEL YO	<p>PRIMERA SEMANA</p> <p>Tendrá que ser consciente durante todo el tiempo de su cuerpo. Deberá mirarlo con atención como nunca antes, observarlo frente a un espejo, mirarse fijo a los ojos por un rato, ver su piel, sentirla. Cada día de la semana harán unas afirmaciones frente al espejo. Tomará un momento del día, de 5 a 10 minutos, las repetirá en voz alta mirándose a los ojos cada una de éstas afirmaciones 3 veces seguidas. Las afirmaciones que debe repetir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ “Honro y amo cada parte de mi cuerpo y de mi SER” ✓ “Acepto con amor y gratitud cada parte de mi ser” ✓ “Honro a mi cuerpo, mi biología, mi cuerpo mental, emocional, físico y espiritual” <p>SEGUNDA SEMANA</p> <p>Ejercicio para aumentar o fortalecer la autoestima, deberán destacar lo mejor de sí. Todos somos buenos y malos para algo en la vida, lo necesario es que resalten todas las cosas buenas que tienen. Comenzará cada día repitiendo sus habilidades y talentos, por ejemplo, leer, estudiar, cocinar, cocer, hacer deporte, escribir, cantar.</p> <p>Esa habilidad que eligió es la que pondrá en acción ésta segunda semana. Encontrará un momento del día para poner en práctica esa habilidad.</p> <p>TERCERA SEMANA</p> <p>Deberá conectarse con su ser interior. Para ello se usará música de relajación, con una nota se le pide que se concentre, con respiración suave y profunda todo el tiempo, se vea frente al espejo. Y vea su belleza interior.</p> <p>CUARTA SEMANA</p> <p>En ésta semana deberá decirle a las personas que le rodean, que están con usted, sus amigos y familiares, que</p>	16 de Julio al 16 de Agosto

	<p>“los amas”; deberá expresar su cariño a las demás personas, y deberá dar por lo menos 5 abrazos y como mínimo a 5 personas decirles que “los quiere, que los ama”... esas personas pueden ser amigos, familia, pareja, primos, compañeros de trabajo, entre otros.</p> <p>QUINTA SEMANA Solo luego de haber realizado los 4 pasos anteriores y no saltar ninguno, ahora deberán animarse a ser quienes son, con defectos y virtudes. Al verse frente al espejo debe repetir lo que consideran defectos, y luego hacer lo mismo con aquello que consideran que son virtudes. Finalmente volverán a repetirse: <i>“Acepto ser quien soy”, “Acepto mis virtudes y doy gracias al universo por ellas”.</i> <i>“Acepto que tengo defectos y pondré lo mejor de mí para mejorarlos. Buscaré soluciones y medios de lograrlo”.</i> <i>“Tengo fuerza de voluntad y deseos de ser mejor”. “Estoy preparado”.</i></p>	
LIBRETA DE QUEJAS DEL DÍA	Cada participante tendrá una libreta donde anotará sus enojos, preocupaciones, sentimientos o emociones del día, por tres semanas, en el momento que deseen hacerlo.	22 de Julio al 16 de Agosto
FRASE MOTIVADORA	Por dos semanas se dará a cada participante una nota con frases motivadoras, las cuales tomaran diariamente en el rincón del empleado.	29 de Julio al 16 de Agosto
DULCE	Para complementar los ejercicios motivadores, se dará un dulce para provocar un sabor agradable.	5 al 16 de Agosto
¿SABIAS QUE...?	En un pizarrón se colocaran noticias, significados de palabras, historias con moralejas, entre otras, como parte de cultura general.	12 al 16 de Agosto

Vo. Bo. Irma Elena Peláez de Peláez
Administradora y Propietaria

ANEXO 6



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL III
PRACTICANTE LUDDIM ESTEFANIA BRIONES SÁNCHEZ
GUÍA DE ENTREVISTA INICIAL



A personal colaborador
Purificadora La Esperanza
Tactic A.V.

Datos generales

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha de Nacimiento _____ Género: _____

Puesto que desempeña: _____

Tiempo de trabajar con la empresa: _____

Preguntas laborales

✓ ¿Qué lo motiva a trabajar?

✓ ¿Le agrada el trabajo que realiza?

✓ ¿Cuál es la remuneración que recibe por su trabajo?

✓ ¿Cómo describe un día normal de trabajo?

✓ ¿Cuál es su horario de trabajo?

✓ ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?

✓ ¿Le gusta trabajar con sus demás compañeros?

✓ ¿Hay algo que le gustaría cambiar o agregar en su labor diaria?

Preguntas personales

✓ ¿Qué lo motiva a vivir?

✓ Antes de comenzar su día de trabajo ¿Cómo se siente normalmente?

✓ ¿Qué factores podrían afectar su estado de ánimo, en el trabajo?

✓ ¿Tiene amigos en su trabajo?

✓ Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parece ocuparse de usted como persona?

✓ ¿Sabe lo que los demás esperan de usted?

✓ ¿Cuáles son sus metas o sueños?

✓ ¿Qué está haciendo hoy para que se cumplan esas metas y sueños?

✓ ¿Qué necesita para sentirse feliz y auto realizado?

✓ Si tuviera la oportunidad de recibir una charla, ¿Qué tema le gustaría escuchar?

Observaciones:_____

ANEXO 7

PURIFICADORA LA ESPERANZA
Tactic A.V.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



Nombre y apellidos del evaluado: _____
 Denominación del puesto: Operaria de envasado
 Tiempo de servicio en el puesto: _____
 Número de puestos: dos Fecha: _____
 Evaluador: Administradora y propietaria: ____ Compañeros: ____
 Autoevaluación: ____

INSTRUCCIONES: *Evalué del 1 al 5 los siguientes aspectos sobre el empleado o empleada.*

I DESEMPEÑO LABORAL

	ASPECTOS A CONSIDERAR	PUNTEO
1.	Puntualidad	
2.	Responsabilidad para escuchar pedidos.	
3.	Responsabilidad para llevar a cabo cada paso en envasado de garrafones.	
4.	Responsabilidad para cumplir con pedidos.	
5.	Productividad (cantidad de pedidos efectuados por semana)	
6.	Coordinación (con su compañeros de trabajo)	
7.	Reportes constantes de avances de pedidos a jefe inmediato o superior.	
8.	Cumple con las normas de higiene para envasado de garrafones.	
9.	Orden y limpieza del área de producción	
10.	Capacidad para atender a clientes en ventanilla del local.	
11.	Cumple instrucciones de jefe inmediato o superior.	
12.	Reportes sobre dificultades en envasado y maquinaria de producción.	
	TOTAL	

II FACTOR HUMANO

	ASPECTOS A CONSIDERAR	PUNTEO
13.	Actitud cordial con clientes.	
14.	Buena actitud hacia jefe inmediato y superior	
15.	Actitud cordial con sus compañeros de trabajo	
16.	Cooperación para cumplir pedidos en ventanilla.	
17.	Capacidad de aceptar críticas constructivas de jefes y	

	compañeros de trabajo	
18.	Capacidad de resolver dificultades en envasado de garrafones.	
19.	Presentación personal (higiene y ropa adecuada al trabajo)	
20.	Solidaridad (ayuda a compañeros si se lo piden)	
21.	Manifiesta valores y principios dentro de la empresa.	
	TOTAL	

III HABILIDADES

	ASPECTOS A CONSIDERAR	PUNTEO
22.	Iniciativa	
23.	Rapidez al trabajar	
24.	Persuasión a clientes	
25.	Respuesta bajo presión (cuando hay muchos pedidos)	
26.	Coordinación para cumplir su trabajo	
27.	Capacidad para aprender	
28.	Carisma	
29.	Compromiso (pedidos a cumplir)	
30.	Planificación (pedidos)	
31.	Toma de decisiones	
	TOTAL	

IV OBSERVACIONES

“La genialidad está en los detalles...MIGUEL ANGELO”

ANEXO 8

PURIFICADORA LA ESPERANZA
Tactic A.V.
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Puesto de trabajo: _____

No. De Puestos: ____ Periodo de Evaluación: _____

Fecha en que se realizó la Evaluación: _____

PUESTO Y TIEMPO DE SERVICIO	RESULTADOS %			PROMEDIO	POLITICA A TOMAR
	AUTOEVALUACIÓN	COMPAÑEROS	ADMINISTRADORA Y PROPIETARIA		
No. 1 (un año y cuatro meses)					
No. 2 (cuatro meses)					

Referencia:**Excelente = 90 a 100%****Muy bien = 70 a 89%****Bien = 60 a 69%****Bajo = 30 a 59%****Muy bajo = 29% a 0.**

Vo. Bo. _____

Irma Elena Peláez de Peláez
Administradora y Propietaria

ANEXO 9



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL III
PRACTICANTE LUDDIM ESTEFANIA BRIONES SÁNCHEZ
CUESTIONARIO



Nombre de Practicante OVL III: Luddim Estefania Briones Sánchez

Indicaciones generales:

Responda el siguiente cuestionamiento con sinceridad y precisión, respondiendo SI o NO y PORQUÉ, en el espacio indicado.

Lugar y Fecha: _____

Puesto que desempeña: _____

Tiempo de trabajar en la empresa: _____

- ✓ ¿Le gustó la actividad “El Espejo del yo...”? SI____ NO____ ¿POR QUÉ?

- ✓ ¿Le motivo la actividad de la libreta de Quejas? SI____ NO____
¿POR QUÉ?

- ✓ ¿Se sintió motivado después de recibir una tarjeta diaria durante tres semanas? SI____
NO____ ¿POR QUÉ?

- ✓ ¿Le agrado la actividad del pizarrón Sabías qué...? SI____ NO____
¿POR QUÉ?

- ✓ ¿Le gusto recibir un dulce en las actividades del rincón del empleado? SI____ NO____
¿POR QUÉ?

- ✓ ¿Le agradó participar en actividades de motivación personal durante los últimos 4
meses? SI____ NO____ ¿POR QUÉ?

- ✓ ¿Le ha beneficiado positivamente la motivación que recibió en los últimos 4 meses para
realizar su trabajo diariamente? SI____ NO____ ¿POR QUÉ?

- ✓ Le ha beneficiado positivamente la motivación que recibió en los últimos 4 meses, en su
vida personal? SI____ NO____ ¿POR QUÉ?

Comentarios: _____

Vo. Bo. _____

*Irma Elena Peláez de Peláez
Administradora y propietaria.*

ANEXO 10



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL

III

GUÍA DE OBSERVACIÓN

**Indicaciones generales:**

Marque en el cuadro solo si la persona observada presenta dicho aspecto, hacer ocho constataciones cada quince minutos, por un minuto, cinco días de la semana, en el lugar de trabajo de dicha persona.

Guía de observación No. _____ Semana No. _____

Fecha de observación: _____

Nombre del Observador: Luddim Estefania Briones Sánchez

Lugar de observación: Purificadora "La Esperanza", Tactic A.V.

Tiempo de trabajar de la observada: _____

Aspectos a observar	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Saluda amablemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Sonríe cuando le hablan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Se muestra tranquila	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Platica amablemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Trabaja con entusiasmo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Trabaja afanado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Camina firme	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Se muestra cansada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Se muestra de mal humor	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
No hace nada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
No está en su lugar de trabajo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Anotaciones: _____

ANEXO 11



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL III
CUADRO DE VACIADO



Puesto de trabajo: Operaria de Envasado

Área: Producción

Resultados porcentuales por semana

Categorías	semana 1		semana 2		semana 3		semana 4		semana 5	
	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R
Saluda amablemente										
Sonríe cuando le hablan										
Se muestra tranquila										
Platica amablemente										
Trabaja con entusiasmo										
Trabaja afanado										
Camina firme										
Se muestra cansada										
Se muestra de mal humor										
No hace nada										
No está en su lugar de trabajo										

Referencia:

A= Colaboradora con más de un año de servicio

R= Colaboradora con menos de un año de servicio

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

ANEXO 12

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL III
PAUTA PARA REGISTRO DE EPISODIOS CRITICOS

No	FECHA DE REGISTRO	MUNDO FISICO-SOCIAL	MUNDO SUBJETIVO
1.	15-05-13	<p>En el área de producción, alrededor de las 2:30 pm, se encontraba la Encargada de Atención al Cliente, llenando un garrafón de agua, pedido que uno de los repartidores debía llevar a un cliente, quien esperaba con ansia y que manifestaba estar esperando su pedido desde mucho rato, mientras otro compañero repartidor le respondía de igual forma, la encargada de Atención al Cliente los escuchaba atentamente y se dirigió a mi persona diciendo: “no se pueden esperar, ya vio, así me tienen” negando con la cabeza. Cuando termino de sellar el garrafón llamo al repartidor y le pidió ser paciente, en ese momento hubo una pequeña riña, entre el tiempo de espera.</p> <p>“presencie un incidente entre repartidores y la encargada de atención al cliente, discutieron ambos quedaron inconformes.”</p> <p>El repartidor se fue del lugar, molesto y diciendo que por la tardanza de la colaboradora, los clientes se molestaban con él, mientras la colaboradora se quedó contándole el incidente a su compañera de Operaria de Envasado que entro minutos después, quien venía después de su almuerzo, para seguir trabajando.</p>	<p>Cada colaborador defendía su horario y responsabilidad según su puesto de trabajo, el repartidor quería cumplir con su entrega en el menor tiempo posible para quedar bien con su cliente, pero no tomo en cuenta que la encargada de envasado estaba almorzando y que la cubría su compañera de atención al cliente, quien a su vez también quería cumplir con el llenado de garrafones, solo que no solo de un pedido sino de varios más.</p>
2.	30-05-13	<p>A las 5:30 pm, hora en la que normalmente se hacen cuentas económicas de lo que cada repartidor a entregado y recibido de clientes, el repartidor 1, con la encargada de Atención al cliente y la Encargada de Envasado, estaban recitándole todas las entregas de bolsas de agua que se había llevado a repartir a una tienda cercana, pedido último del día, pero no cuadraba el dinero entregado, el repartidor mostro su libreta con la anotación de lo que se llevó en producto y lo que entrego de dinero. Yo estaba anotando mis actividades en mi diario de campo, pero me dirigi en ese preciso momento para buscar a la administradora, y presencie la discusión.</p> <p>“las empleadas de producción defienden las anotaciones de pedidos, discuten faltantes monetarios, de las cuentas de repartidores”</p> <p>“se notó discrepancia, enojo y actitud negativa de algunos”</p>	<p>La encargada de Atención al cliente realizo lo que le correspondía, según sus anotaciones pues aseguraba llevar un control riguroso de lo entregaba a cada repartidor, mientras que el repartidor aseguraba haber llevado menos producto, lo que justificaba por la cantidad económica dada, con un poco de indiferencia la escuchar que se le descontaría de su salario.</p>

		Después de que el repartidor se retirara a su casa, pues su horario laboral culminó, la colaboradora de Atención al Cliente llamo por teléfono a la Administradora para contarle la situación, quien le dio la orden de anotar la cantidad faltante, pues sería descontada de su salario quincenal, además de decirle que llamara al repartidor para que se presentara en diez minutos, pues ella hablaría con él, cuando ella volviera al lugar de trabajo ese mismo día.	
3.	12-06-13	A las 3:00 de la tarde la administradora me pidió platicar en el lugar del área de Recursos Humanos con las empleadas de producción, pues notaba en ambas un desganó e inconformidad al pedirles que realizaran actividades extras, y que le gustaría que las motivara a realizar otras responsabilidades simples pero de ayuda para que no se sobrecargaran las tareas, especialmente, de limpieza, a una sola persona. Las encargadas de producción son dos: Atención a Clientes y la Encargada de Envasado. "a petición de jefa, se platicó con algunos empleados por su actitud desconforme en los últimos días, quienes manifestaron no estar de acuerdo en algunas actividades extras que realizaban." Después de platicar con cada una, de manera individual siguieron con su trabajo cotidiano.	Cada una manifestó cumplir con lo que se les pedía y cuando se les pedía, pero que en ocasiones hacían actividades más que su compañera, éste era el inconforme, pero que no sabían que la administradora le molestaba dicha situación, la encargada de Envasado de manera confidencial y pidiendo que no se contara lo que pensaba en realidad, dijo estar de acuerdo con hacer trabajo extra siempre y cuando correspondiera a la Purificadora, pues en ocasiones debía hacer limpieza de utensilios de cocina que corresponden al otro negocio de la administradora, un café que se encuentra en la misma propiedad de terreno de la Purificadora de Agua.
4.	18-06-13	Entre 4 y 5 de la tarde, me encamine al área de producción a realizar mis observaciones cotidianas, pero al abrir la puerta, las dos encargadas del área de producción estaban haciendo el llenado de bolsas de agua, platicando a cerca de cuantas bolsas llevaban llenas, cuando en ese instante llegó el repartidor 1. "cuando un repartidor llegó molesto por razones desconocidas le hablo con palabras vulgares y tono de burla a empleadas de producción. Tuvo que intervenir la administradora." Después de escuchar hablar vulgarmente al colaborador, la encargada de envasado llamo por teléfono a la administradora, quien bajo del segundo nivel rápidamente, y pregunto a los tres que ocurría, pero decidió llamar a uno por uno a la oficina de recursos humanos, y me pidió estar al margen de la situación y disculpas por lo que había escuchado mi persona.	Al parecer la discusión se llevó a cabo por un descuento al salario del repartidor, por pendientes entregas económicas de producto entregado a clientes, y que se supone habían sido malas anotaciones de las empleadas de producción, quienes se asustaron y al verse atacadas también respondieron.
5.	29-07-13	Hoy a las 3 de la tarde, se observó a las dos empleadas de producción que	Con la incorporación de un par de semanas atrás del

		<p>caminaban llevando bolsas de agua purificada en el corredor de la empresa, con diferente peinado, maquilladas discretamente y con ropa adecuada a su labor, quienes directamente se dirigieron a mí y me pidieron ser observadas: “mírenos doña Luddim, es que con su espejo ya nos dieron ganas de arreglarnos más”</p> <p>“el aspecto físico de las empleadas se ha visto modificado, notándose más esmero en su apariencia, más en el caso de las mujeres las que trabajan en el área de producción.”</p> <p>Después se sonrieron y dirigieron a la bodega para continuar bajando bolsas de agua para un pedido que esperaban repartidores.</p>	<p>Espejo del Yo, más las pláticas cotidianas a cerca de la presentación laboral y la imagen que ve cada empleado en el espejo día a día, se manifiesta en las empleadas, mayormente, el ánimo de cambiar algunos hábitos y el esfuerzo por verse bien, no importando el lugar en el que se está elaborando, y no con el fin de verse bien, sino de sentirse bien con la imagen que ven, esto las hace sentirse más seguras de sí mismas.</p>
6.	7-08-13	<p>A las 3 de la tarde, realizando una observación dentro del área de producción, se encontraba la encargada de Envasado lavando unos trapeadores para limpiar dicha área, que inicio una plática espontanea con mi persona.</p> <p>“de manera personal, una empleada manifestó su agradecimiento por las notas y las demás actividades, pero admite que hay actitudes que no son equitativas y que ellas son las que la desmotivan, pero que por ello las tarjetas la han puesto a reflexionar y asumir solo su trabajo”</p> <p>Fueron unos 15 minutos aproximadamente donde la colaboradora compartió su sentimiento de agradecimiento y después se dispuso a seguir trapeando el lugar, recalcando no comentar su inconformidad con la administradora.</p>	<p>La colaboradora se expresó libremente y con la confianza de decir lo que sentía, lo hizo de manera espontánea y con ánimo de agradecer por la atención y fines de las actividades realizadas por mi persona, y que sabía de las preferencias que se tenían hacia las demás empleadas por llevar más tiempo laborando, pero que necesitaba el empleo y además de cierto modo le gustaba, en particular es una empleada sonriente y fácilmente expresa sus sentimientos.</p>

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013

ANEXO 13

**FOTOGRAFÍA 1
FACHADA AGUA PURA LA ESPERANZA TACTIC, ALTA
VERAPAZ**

Tomada por: Luddim Briones Sánchez. Año 2 013

**FOTOGRAFÍA 2
AREA DE PRODUCCION, LLENADO, LAVADO Y SELLADO DE
GARRAFONES**

Tomada por: Luddim Briones Sánchez. Año 2 013

FOTOGRAFÍA 3 TALLER I: COMUNICACIÓN ASERTIVA



Tomada por: Carlos Peláez Año 2 013

FOTOGRAFÍA 4 TALLER III: HIGIENE PERSONAL Y LABORAL



Tomada por: Carlos Peláez Año 2 013

FOTOGRAFÍA 5
TALLER IV: LA VIDA ES UN TODO INDIVISIBLE



Tomada por: Carlos Peláez Año 2 013

FOTOGRAFÍA 6
ENTREGA DE MANUAL DE PROCESOS



Tomada por: Carlos Peláez Año 2 013

FOTOGRAFÍA 7 CLAUSURA DE PRÁCTICA



Tomada por: Carlos Peláez Año 2 013

FOTOGRAFÍA 8 ACTIVIDADES DE RINCÓN DEL COLABORADOR



Tomada por: Carlos Peláez Año 2 013

FOTOGRAFÍA 9

ACTIVIDADES DE RINCÓN DEL COLABORADOR



Tomada por: Luddim Briones Sánchez, Año 2 013

FOTOGRAFÍA 10

ACTIVIDADES DE RINCÓN DEL COLABORADOR



Tomada por: Luddim Briones Sánchez, Año 2 013

FOTOGRAFÍA 11 OTRAS ACTIVIDADES DE DOCENCIA



Tomada por: Luddim Briones Sánchez, Año 2 013

FOTOGRAFÍA 12 ROTULADO DE NORMATIVO INTERNO PARA LA CONVIVENCIA



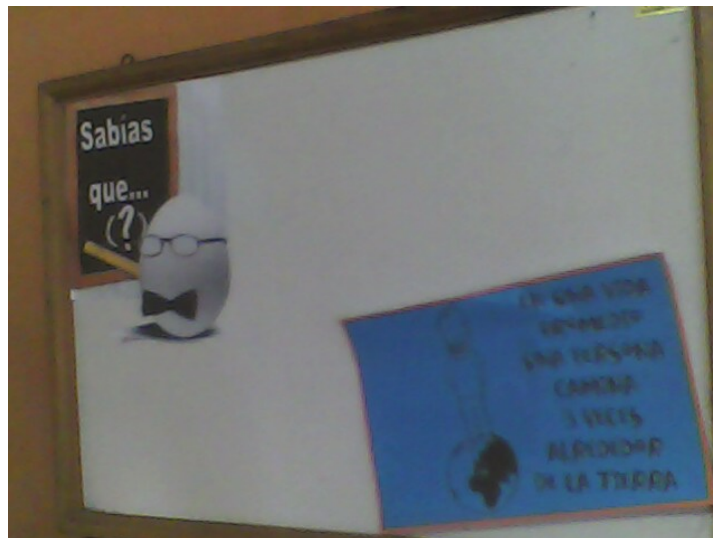
Tomada por: Luddim Briones Sánchez, Año 2 013

FOTOGRAFÍA 13
ACTIVIDADES DE RINCÓN DEL COLABORADOR



Tomada por: Luddim Briones Sánchez, Año 2 013

FOTOGRAFÍA 14
ACTIVIDADES DE RINCÓN DEL COLABORADOR



Tomada por: Luddim Briones Sánchez, Año 2 013



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15118

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,
realizada en Agua Pura La Esperanza, Tactic,
Alta Verapaz"**

Presentado por el (la) estudiante:

Luddim Estefania Briones Sánchez

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


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



Cobán, Alta Verapaz septiembre del 2015