

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA
REALIZADA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO CARCHÁ,
ALTA VERAPAZ**

EVELYN NATALY VICENTE MEJÍA

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2015

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA
REALIZADA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO CARCHA
ALTA VERAPAZ**

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

POR

**EVELYN NATALY VICENTE MEJIA
CARNÉ 200743697**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2015

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

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

COORDINADOR ACADEMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Psic. Claudia Patricia Caal de Mathew

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA: Lcda. Psic. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz
SECRETARIA: Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida
VOCAL: Lcda. Psic. Dora Maribel Archila Leal de García

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Psic. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz

REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lic. Carlos Federico Hun Macz

ASESORA

Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida



Cobán, A.V. 03 de julio de 2014
Ref. 15/CP-222-2014

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en el Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, por la estudiante: **Evelyn Nataly Vicente Mejía, Carné No.200743697.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadya Morales Mérida'.

Licda. Nadya María Morales Mérida
Asesora





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

Cobán, A.V. 07 de noviembre de 2014
Ref. 15/CP-374-2014

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, de la Carrera: Técnico Orientador Vocacional y Laboral, realizada en el Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, por la estudiante: Evelyn Nataly Vicente Mejia, Carné No. 200743697.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Carlos Federico Hún Macz
Revisor





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

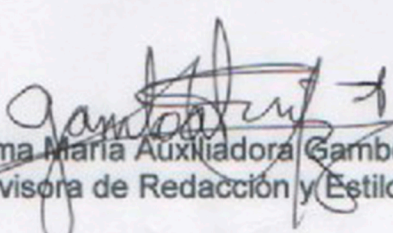
Cobán, A.V. 25 de julio de 2015
Ref. 15/CP-134-2015

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 el Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, por la estudiante: **Evelyn Nataly Vicente Mejía, Carné No. 200743697.**

"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. 25 de julio de 2015
Ref. No.15/CP-135-2015


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

Respetable Licenciado:

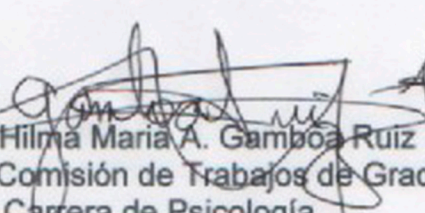
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, realizada en el Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Pedro Carchà, Alta Verapaz, por la estudiante: **Evelyn Nataly Vicente Mejía, Carne No. 200743697**, Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

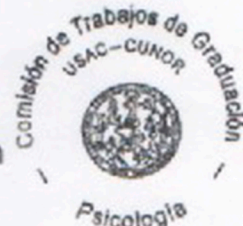
Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"


Licda. Dora Maribel Archila de Garcia
Vocal

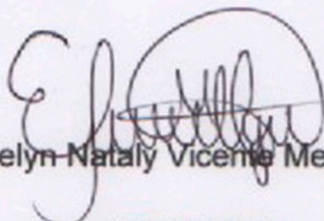

Licda. Nadya Maria Morales Mérida
Secretaria


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



HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el informe final de la práctica profesional supervisada, realizada en la Municipalidad de San Pedro Carchá Alta Verapaz en la Dependencia de Recursos Humanos, como requisito previo para optar el título profesional de Técnico Orientador Vocacional y Laboral.



Evelyn Nataly Vicente Mejía

Carné 200743697

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 permitirme la dicha de vivir, al brindarme salud y acceder a que pudiera llegar a hasta este momento a pesar de las adversidades.

A: Mamá Juanita Mejía Ortiz: Por su incansable lucha para darme lo necesario y trabajar día y noche mostrándome su amor a través de ello.

A: Hermanos Brenda, Pedro y Madellin: Por su apoyo y motivación en los momentos difíciles.

A: Esposo: Leonel Hun por su ayuda, su compañía pero sobre todo su paciencia al estar conmigo y acompañarme en este proceso de formación.

A: Mi Hijo Leonel David: Porque es parte de mí manifestado en un milagro de vida.

A: Mis compañeros: Por los momentos inolvidables que pasamos juntos al caminar en esta aventura académica de formación integral para todos.

AGRADECIMIENTO:

A: Dios: Porque sin su infinita misericordia hacia mí no hubiera visto cumplir los logros en su nombre.

A: Mi Familia: Por la manifestación de soporte emocional hacia mi vida.

A: Mi Esposo: Por su compañía, su apoyo, sus palabras de aliento, su enseñanza y sobre todo su paciencia.

A: Licenciada Nadya Morales: Porque más que mi asesora se convirtió en ese pilar fundamental de crecimiento profesional y apoyo incondicional en toda circunstancia.

A: La Municipalidad de San Pedro Carchá: Por abrirme las puertas y darme la confianza para desarrollar el trabajo realizado.

A La Universidad de San Carlos de Guatemala y al Centro Universitario del Norte Cunor, por darme el honor de formarme académicamente siendo una estudiante San Carlita.

Y muy especialmente a la carrera de Psicología.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
CAPÍTULO 1	
DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA	
1.1. Localización geográfica	5
1.2. Condiciones climáticas	5
1.3. Condiciones edáficas	6
1.4. Vías de acceso	6
1.5. Recursos	7
1.6. Situación socioeconómica	8
1.7. Organización social	9
1.8. Problemas y fortalezas encontrados	10
1.8.1. Descripción de la problemática:	10
1.8.2. Jerarquización de la problemática:	10
1.9. Plan de Trabajo	10
1.10. Introducción	11
1.11. Justificación	11
1.12. Objetivos	11
1.13. Filosofía	12
CAPÍTULO 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS	
2.1. Descripción de las actividades realizadas área de servicio	15
2.1.1. Elaboración de formato de solicitud de empleo	15
2.1.2. Elaboración de formato Evaluación de Desempeño	16

2.1.3.	Modificación de Informe mensual de actividades	16
2.1.4.	Elaboración de Reporte de movimiento de personal	17
2.1.5.	Elaboración de Constancia de llamada de atención verbal	17
2.1.6.	Elaboración de formato de detección de necesidades de Capacitación DNC	18
2.1.7.	Ficha de actualización de datos del personal	19
2.1.8.	Otras actividades realizadas	19
2.2.	Actividades del Área de Docencia	20
2.2.1.	Taller Motivación Laboral	20
2.2.2.	Taller “Trabajo en equipo”	21
2.2.3.	Charla “Relaciones Interpersonales”	22
2.2.4.	Taller de “Servicio al cliente”	22
2.2.5.	Charla “Resolución de conflictos”	23
2.2.6.	Charla vivencial “Clima Laboral”	24
2.2.7.	Taller “Trabajo en equipo y comunicación”	25
2.2.8.	Otras actividades realizadas	26

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1.	Análisis y Discusión de Resultados en el Área de Servicio	27
3.2.	Análisis y Discusión de Resultados Área de Docencia	33

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO CARCHÁ, A.V.

4.1.	Antecedentes	41
4.2.	Planteamiento y definición del problema.	42
4.3.	Objetivos	42
4.4.	Justificación	43
4.5.	Tipo de investigación	44
4.6.	Hipótesis	45
4.7.	Variables	45

4.8. Metodología	46
4.9. Población y muestra	46
4.10. Fundamentación Teórica	47
4.11. Presentación de resultados	54
4.12. Discusión y análisis de los resultados	55
4.13. Conclusiones y recomendaciones	56
4.13.1. Conclusiones	56
4.13.2. Recomendaciones	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1. Aplicación de formato solicitud de empleo	27
2. Formato de evaluación de desempeño	28
3. Índice de rotación de personal	29
4. Constancia de llama de atención verbal	30
5. Detección de necesidades de capacitación	31
6. Ficha de actualización de datos	32
7. Dependencias atendidas durante el taller de motivación laboral	33
8. Genero de los colaboradores participantes	34
9. Edades de la población participante en la charla de Relaciones Interpersonales	35
10. Tipos de clientes que visitan la municipalidad	36
11. Evaluación de desempeño del capacitador	37
12. Comunicación con compañeros y directores	38
13. Condiciones del grupo de trabajo	39

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

A.V.	Alta Verapaz
ADP	Asociación del Desarrollo y Amigo de la Paz
COMUDE	Consejo Municipal de Desarrollo
CONRED	Coordinación Nacional para la Reducción de Desastres
FODA	Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas
DNC	Detección de Necesidades de Capacitación
DMP	Dirección Municipal de Planificación
AFIM	Administración Financiera de Integración Municipal

RESUMEN

La Práctica Profesional Supervisada contempló la realización de un diagnóstico institucional en la dirección de Recursos Humanos, de la municipalidad de San Pedro Carcha diagnóstico con el cual, se recopiló información que incluye la descripción general, filosofía y los recursos que entidad utiliza.

Con el propósito de lograr que las relaciones establecidas entre las diferentes dependencias, como la satisfacción en el trabajo y las oportunidades de progreso del colaborador, sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes, tomando en cuenta que el factor humano es el eje principal dentro de la Municipalidad de San Pedro Carcha.

Durante el proceso se conoce e identifican las fortalezas, y debilidades, así también las principales necesidades, y las áreas en donde es conveniente una mejora.

Se ejecutaron dentro del programa de servicio actividades orientadas a la insuficiencia detectada en el diagnóstico, con la elaboración y modificación de formatos desde una solicitud de empleo hasta una ficha de actualización de datos, para el personal que labora dentro de la Municipalidad.

En el área de docencia se implementaron técnicas participativas a través de charlas motivacionales y talleres tomando como base la motivación laboral, al mismo tiempo el trabajo en equipo y la comunicación.

Mediante un sistema de investigación etnográfico la práctica profesional supervisada se enfoca en el tema del clima laboral, y sus características, dentro del área de investigación se trabajó en promover fortalezas a través de la resolución de conflictos, y las relaciones interpersonales, principalmente.

Además la práctica dirigió procesos de orientación psicopedagógica encaminados al fortalecimiento de las necesidades identificadas.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala tiene como misión dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del estado y la educación estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones, de la misma manera la Psicología interviene humana, científica y técnicamente en forma eficiente y eficaz, para atender la salud mental y el desarrollo físico, emocional e intelectual de la población guatemalteca.

Por consiguiente el enfoque multi e intercultural, que promueve la casa de estudios está vinculada y comprometida con el desarrollo científico, social, y sobre todo humanista, por esta razón la práctica de Orientación Vocacional y laboral está enfocada a conocer, analizar, e interpretar los factores en este caso características que influyen y determinan en el rendimiento laboral de los colaboradores de la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Pedro Carchá, A.V.

A manera general, las acciones desarrolladas consistieron en la propuesta de fichas de apoyo psicopedagógico, durante el transcurso se efectuaron gestiones de implementación de varios instrumentos y herramientas que ayudaran a los procesos normales dentro de la dependencia tal es el caso de formatos estructurados dentro de la institución.

El informe se divide en cuatro capítulos el primero describe de manera general la descripción de la unidad de práctica, desde la filosofía, misión visión, los recursos con los que cuenta, los servicios que presta entre otros.

En el capítulo dos se presentan las actividades realizadas en el programa de servicio, por lo que se detallan la reforma y elaboración de diferentes formatos que fortalecieron la dinámica interna de la dependencia.

En el área de docencia el desarrollo de charlas y talleres de participación activa con temas como motivación laboral, comunicación, clima laboral, relaciones interpersonales.

El capítulo tres, muestra el análisis y la discusión de resultados obtenidos de las áreas de servicio y docencia expresadas por medio de gráficas y explicadas de forma descriptiva.

El capítulo cuatro, demuestra la investigación desarrollada sobre las características del clima laboral utilizando una metodología etnográfica.

Así mismo se anotan las conclusiones y recomendaciones generales, correspondientes al trabajo ejecutado.

Y finalmente se considera que: el proceso contribuyó a la formación de principios éticos al conocer, analizar e interpretar los factores que determinan en influyen en el trabajo, incidiendo en el comportamiento, rendimiento y satisfacción del colaborador en el quehacer diario.

OBJETIVOS

General

Fortalecer los procesos ligados a la dependencia de Recursos Humanos en el municipio de San Pedro Carcha, a fin de generar cambios productivos para el mismo.

Específicos

Diseñar, modificar, y aplicar diferentes instrumentos enfocados al área laboral.

Identificar y atender necesidades de orientación psicológica laboral, a través de la implementación de charlas y talleres.

Conocer e identificar las características del clima laboral a través del método científico, utilizando metodología cuali-cuantitativa con un enfoque descriptivo.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

Representa de manera general el contexto actual de la Municipalidad de San Pedro Carchá y la dependencia de Recursos Humanos.

1.1. Localización geográfica

San Pedro Carchá se encuentra en el centro del departamento de Alta Verapaz, colinda al norte con los municipios de Chisec y Fray Bartolomé de las Casas, al oriente con Fray Bartolomé de las Casas, Cahabón, Lanquín, Senahú y San Juan Chamelco, al occidente con los municipios de Cobán y Chisec. Localización geográfica: Latitud = 15° 28' 38' longitud = 90° 18' 38".

La distancia del municipio a la cabecera departamental es de 08 kilómetros de carretera asfaltada, mientras que la distancia de la cabecera municipal a la capital es de 227 kilómetros de carretera asfaltada. San Pedro Carchá, cuenta con una extensión Territorial: 1082 kilómetros cuadrados.

1.2. Condiciones climáticas

Por su ubicación geográfica, el Municipio de San Pedro Carchá goza de un clima templado. El factor determinante de las condiciones climatológicas lo constituye la altura sobre el nivel del mar, que se ubica a 1,280 (msnm).

El clima es cálido y húmedo, la temperatura media anual varía entre 17° y 25°C, de acuerdo a la altura, se determina la presencia de la masa forestal conformada por bosques de coníferas, mixtos y latifoliados, la época lluviosa es de junio a octubre.

1.3. Condiciones edáficas

El suelo, se encuentran dentro de la división fisiográfica de los cerros de caliza y de las tierras bajas del peten Caribe que se caracterizan por las pendientes inclinadas poco profundos, rocosos y arcillosos en algunas partes, el terreno es adecuado para la agricultura del maíz, frijol, café y cardamomo que es la principal fuente de ingresos para la población y plantación de árboles.

El Municipio está enclavado en la sierra de Chamá y en el territorio se encuentran dos montañas: Sebax, Yalijux y diez cerros: Candelaria, Caquipec, Jucupec, La Cucaracha, Paxiguac, Picudo, Santo Domingo, Santo Toribio, Selich, Sepur.

Es propenso a la degradación y formación de cárcavas que se agudiza con el uso irracional de los recursos naturales. El suelo superficial es franco rocoso friable de color café oscuro, la reacción es ligera, ácida, con nutrientes minerales, Ph alrededor de 6.0. Son de pendientes inclinadas, colinas escarpadas y altiplanicies, precipitación pluvial muy variable.

1.4. Vías de acceso

La cabecera municipal dista de la cabecera departamental 8 Km y de 227 de la ciudad capital en carretera asfaltada transitable en cualquier época del año. Sin embargo el acceso de esta cabecera municipal a la mayoría de comunidades del municipio se hace por vías de terracería

cuyo acceso es muy accidentado y en épocas de invierno es muy dificultoso, por lo mismo es necesario utilizar vehículos de doble tracción.

1.5. Recursos

1.5.1 Físicos

La municipalidad está conformada por un edificio de dos niveles, hecho de concreto, con puertas de madera, divisiones de tabla yeso, piso cerámico en el primer nivel mientras que el segundo nivel el piso es de madera, ventanas con persianas.

1.5.2 Humanos

Según el XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación del año 2,002, el Municipio sumaba una población de 148,344 habitantes y en términos porcentuales significó el 19.11 por ciento del total de la población del departamento de Alta Verapaz.

Para el año 2,007 se cuenta según proyección de 186,883 habitantes, se consideró conforme a la tasa de crecimiento anual de 4.7 por ciento.

Al mismo tiempo para el año 2102 dentro de la Municipalidad de San Pedro laboraban 320 colaboradores distribuidos en las dependencias, y con diferentes funciones que prestan a los servicios a la comunidad sampedrana.

1.5.3 Financieros

En el área de Administración Financiera de Integración Municipal – AFIM- se separan las funciones de Almacén y Compras. Asimismo, se

incluye dentro de la unidad administrativa el régimen del Impuesto Único sobre Inmuebles por ser su función de naturaleza financiera y contable. A esta oficina se le da la categoría de Dirección.

1.6. Situación socioeconómica

De acuerdo a una encuesta realizada durante junio de 2007, la mayoría de la población sobrevive en base a labores económicas agrícolas y en menor grado por el sector de servicios, pecuarios y artesanales.

Éste grupo obedece a un 32 por ciento del total de los entrevistados, mientras que la población económicamente no activa, compuesta por niños que estudian, amas de casa y jubilados asciende a un 68 por ciento

1.6.1 Agrícola

La mayor parte de la población de San Pedro Carchá, se dedica a la agricultura siendo esta su principal fuente de ingresos. Entre los principales cultivos tenemos: Café, por la altura del municipio se le cataloga como el de mejor calidad de Guatemala. Maíz, frijol, pimienta, aguacate, cardamomo hoy últimamente se ha proliferado el cultivo de hortalizas como el brócoli, el ejote de exportación, zanahoria etc.

1.6.2 Ganadería

Crianza de ganado bovino y porcino.

1.6.3 Artesanal

Existen pequeñas industrias artesanales, entre las que tenemos: Platería, alfarería, carpintería, zapatería, tejidos, cestería, jarcia, cohetería, su producción artesanal es de tejidos típicos de algodón, cerámica, cestería, jarcia, máscaras, instrumentos musicales y muebles de madera, petates y escobas de palma, productos de hierro y cobre, joyería de plata y oro, cerería, productos de cuero, teja y ladrillo de barro, cohetería, talleres diversos de sastrería y carpintería, entre otros.

1.7. Organización social

Comité CARCHAFER que es el encargado de presidir los diferentes eventos culturales con motivo de la feria titular, la cual se celebra del 25 al 29 de junio.

Existía el grupo Folklórico sigúanTinimit que se preparaba para eventos especiales. Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Talita Kumi PS, ACT, CARE, IDEAS, Bomberos Voluntarios, y amigos de la Marimba. Su feria titular se celebra del 25 al 29 de Junio.

La principal forma de organización está constituida por el Sistema de Consejos Comunitarios de Desarrollo, que establecen primero y segundo nivel de participación que depende del área geográfica que representa. De esta manera el primer nivel representa a una comunidad y el segundo nivel a una microrregión.

Este Sistema es reconocido legalmente para incidir en la toma de decisiones del gobierno local a través del Consejo Municipal de Desarrollo cuya vinculación al Concejo Municipal es sumamente estrecha.

1.8. Problemas y fortalezas encontrados

1.8.1. Descripción de la problemática:

La problemática se manifiesta a través de la falta de:

- a. Las relaciones interpersonales asociadas
- b. La comunicación
- c. La utilización del poder como medio de control en posiciones de autoridad.
- d. falta de empatía
- e. La ética y la moral
- f. La desmotivación laboral
- g. La Indisciplina
- h. La falta de instrumentalización en procesos de administración de personal.

1.8.2. Jerarquización de la problemática:

- a. Desmotivación laboral
- b. Relaciones interpersonales
- c. Los valores
- d. La disciplina

1.9. Plan de Trabajo

Proporcionar herramientas útiles, necesarias e indispensables para aplicarlas en todos los procesos que tendrán a bien realizarse dentro de la dirección de Recursos Humanos.

1.10. Introducción

El plan de trabajo incluye la elaboración y reforma de herramientas que facilitaren los procesos estructurados que maneja una dirección de Recursos Humanos, para selección y reclutamiento será: la elaboración de una solicitud de empleo, para evaluación: el implemento de una herramienta que ayuda a evaluar el desempeño laboral, y una ficha de actualización de datos que de manera puntual incluye información valiosa y oportuna.

1.11. Justificación

Realizar este trabajo es importante ya que la oficina de Recursos Humanos debería de manejar herramientas como: fichas de actualizaciones de datos, solicitudes de empleo, evaluaciones del desempeño, ya que son parte del proceso tanto para reclutamiento y selección del personal como para conocer a fondo el trabajo y el rendimiento de los que colaboran para la municipalidad.

1.12. Objetivos

General

Apoyar las diferentes actividades que se realizan dentro de la institución, específicamente dentro de la dirección de Recursos Humanos, en la implementación de instrumentos para mejorar la calidad y orientación laboral, así como también las actividades que se realizaran para proyectar socialmente a la Municipalidad a nivel local.

Específicos

Aplicar herramientas para el control y manejo del personal, técnico, operativo y administrativo de la Municipalidad.

Colaborar con las actividades donde la Municipalidad tenga participación activa.

Coordinar actividades que promuevan las diferentes dependencias que integran la municipalidad.

1.13. Filosofía

a. Visión

Promover el fortalecimiento de educación, salud, cultura y el deporte, logrando con esto una población educada, saludable y plenamente desarrollada tanto física como mentalmente.

Mejorar y ampliar la infraestructura del municipio y los servicios que presta la municipalidad. Generar proyectos agroforestales amigables con el medio ambiente. Ejecutar proyectos de infraestructura para el tratamiento de aguas residuales y desechos.

Gestionar proyectos productivos para los diferentes sectores de la población con igualdad de género. Gestionar capacitaciones y seguimiento de las actividades de los comités y COCODES.

Establecer mecanismos de coordinación entre las diferentes unidades administrativas que permitan una administración eficiente y eficaz en el logro de los objetivos acordados.

Conducir el proceso para descentralizar las principales funciones señaladas por la ley de Descentralización en beneficio del desarrollo del municipio.¹

¹ Departamento de Recursos Humanos. *Manual de funciones* (Municipalidad de San Pedro Carcha A.V. Año 2 012).

b. Misión

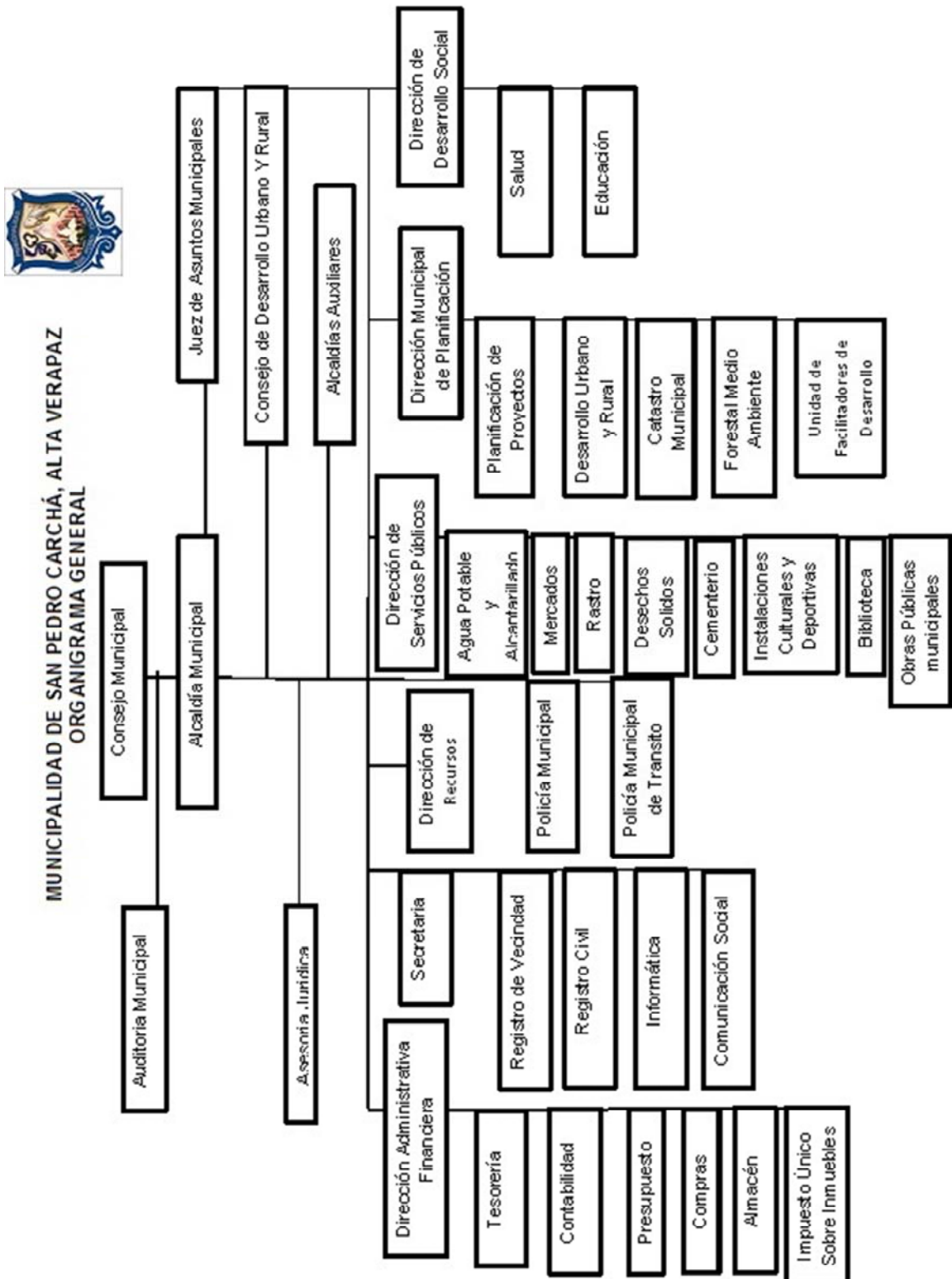
Ser competitivos en la gestión y administración pública promoviendo el Desarrollo integral y el bien común de una forma sostenible, democrática con pertinencia cultural y la calidad de los servicios.

Ser competitivos en la administración pública promoviendo y proporcionando servicio de calidad para el Desarrollo integral de forma sostenible, transparente, democrática y con pertinencia cultural.

Ser una municipalidad modelo que promueva el bien común de una forma sostenible, democrática con pertinencia cultural con servicios de calidad.²

² Departamento de Recursos Humanos. *Manual de funciones* (Municipalidad de San Pedro Carcha A.V. Año 2 012).

c. Esquema 1 de Organigrama:



Fuente: Dirección de planificación. *Manual de funciones* (Municipalidad de San Pedro Carchá, A.V. Año 2 012).

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1. Descripción de las actividades realizadas área de servicio

El capítulo describe las actividades realizadas dentro de la Municipalidad específicamente en la dependencia de Recursos Humanos en cuanto al área de servicio.

2.1.1. Elaboración de formato de solicitud de empleo

Tiene el objetivo de obtener un puesto o cargo solicitado, su propósito es el interés por los servicios o conocimientos que tiene la Municipalidad, por eso es importante el manejo de un esquema de solicitud de empleo dentro de la oficina.

El formato se elaboró tomando en cuenta la necesidad de tener un orden, una organización, y una base de datos que proporcionara información de las personas que solicitaban trabajo en la municipalidad, se tomó en cuenta aspectos como: datos personales, datos educativos o de formación, capacitaciones y cursos recibidos, idiomas que domina, conocimientos y habilidades de informática y experiencia laboral.

El instrumento fue proporcionado a las personas que visitaron el departamento de Recursos Humanos con el fin de solicitar empleo o pertenecer a banco de datos para futuras plazas

vacantes. Los recursos utilizados fueron hojas de papel bond, lapiceros, computadora, tinta, impresora, y los formatos de solicitud de empleo.

2.1.2. Elaboración de formato Evaluación de Desempeño

Para la elaboración de este instrumento se tomó en cuenta el libro Admiración del recurso Humano del autor Davis Keith y sitios de internet que mostraban la estructura de una evaluación de desempeño.

Se tomaron en cuenta aspectos para su elaboración: área física y de salud, área de moral y ética, área de rendimiento laboral, área educativa y el área personal, consideradas para la evaluación del personal administrativo dentro de la municipalidad.

Es decir con el objetivo de proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el colaborador Municipal realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades se utilizó este instrumento.

2.1.3. Modificación de Informe mensual de actividades

Con el objetivo de controlar, monitorear e informar acerca de las actividades que las personas de la dirección de desarrollo social y servicios públicos, realizan en cada una de las diferentes unidades que la conforman.

El informe mensual de actividades quedo contenida en una herramienta que incluye el nombre de la dependencia, la unidad,

puesto, mes que informa, objetivo general del puesto, eso incluido como datos generales, pero ya específicos en los cuadros actividades o tareas, ubicación, cantidad de empleados, tiempo de realización, actividades realizadas y resultados alcanzados, el formato tenía que incluir la firma del empleado municipal y el visto bueno del jefe inmediato.

2.1.4. Elaboración de Reporte de movimiento de personal

Este reporte se implementó con el objetivo de organizar de manera efectiva los movimientos que se daban de manera interna dentro de la municipalidad en las dependencias que la conforman manejando la siguiente estructura: en la primera parte incluía los datos del movimiento si se trasladaba a un puesto alto describía: nombre completo, puesto a desempeñar, renglón, salario, dependencia y naturaleza del cargo.

Si se le daba de baja incluía los siguiente datos: nombre, puesto desempeñado, causa de la baja, renuncia, abandono de labores o despido, y en la segunda parte observaciones donde se debe comentar las razones que ocasionaron el movimiento, firma del jefe inmediato y un espacio exclusivo para recurso humanos.

2.1.5. Elaboración de Constancia de llamada de atención verbal

Esta constancia se elaboró para aplicar medidas disciplinarias a los colaboradores que de una u otra forma cometieran alguna falta dentro del área de trabajo y se estructuró de la siguiente forma: datos generales nombre del director o jefe inmediato, nombre de la dependencia municipal, fecha, nombre de la persona que se le llama la atención, puesto en el cual labora,

motivo de llamada de atención, y por último la firma del director, del empleado municipal y del director de recursos humanos.

Los materiales utilizados para la elaboración del formato fueron: computadora, hojas de papel bond tamaño carta, tinta, impresora, fotocopidora, ley de servicio municipal, reglamento interno municipal, resaltador, folder tamaño carta y lapiceros.

2.1.6. Elaboración de formato de detección de necesidades de Capacitación DNC

La función principal de esta herramienta es detectar las necesidades de capacitación puestas de manifiesto tanto para las dependencias como también para las unidades que conforman la municipalidad.

La metodología empleada se determina en que la herramienta de detección de necesidades de capacitación se estructuró con tres incisos que hacen énfasis en lo siguiente: datos generales nombre de la persona responsable de la información, cargo, correo electrónico, y dependencia.

Seguidamente en el primer inciso enumerar las principales funciones que realiza la dependencia, en el inciso dos, problemas de desempeño, en el inciso tres enumerar las necesidades de capacitación en orden de prioridad y por último la firma del responsable de trasladar la información y del director de recursos humanos.

Se utilizaron recursos materiales como: computadora, hojas de papel bond tamaño oficio, tinta, impresora, fotocopidora, formatos de detección de necesidades de capacitación y lapiceros.

2.1.7. Ficha de actualización de datos del personal

Para su implementación se verifica y actualiza los datos laborales de los colaboradores de la Municipalidad de San Pedro Carcha.

La ficha tiene una estructura basada en cuatro datos que el empleado debe proporcionar con el fin de restablecer sus datos de la siguiente forma: Datos personales, datos familiares, datos escolares, datos laborales donde incluye el cargo actual e historial de cargos desempeñados dentro de la municipalidad.

Por consiguiente la ficha debe llenarse a mano y en varias preguntas se debe marcar con una “x” la información que se proporciona es, para mantener actualizados los antecedentes del personal.

Se utilizaron 320 copias, una por cada colaborador en sus dependencias.

2.1.8. Otras actividades realizadas

Participación activa en acciones como: Jornada médica municipal, celebración del día del maestro a nivel Municipal, carrera 10 km y carrera del empleado municipal, intervención en reuniones con ADP con los directores de dependencias y con el comité del COMUDE, reuniones con Plan Internacional, CONRED.

Aplicación de FODA, diseño de diplomas para constancia de participación en talleres motivacionales, proyecto de mantas

vinílicas con misión, objetivos y procedimientos específicos del departamento de Recursos Humanos.

Orientación a jóvenes practicantes, encargada de la logística de reuniones, visitas a la supervisión educativa, orientación laboral y psicológica con colaboradores.

Modificación de herramienta de cuestionario de análisis de puestos, ingreso de datos del personal municipal, suscripción de actas, participación en diplomado, elaboración de constancias laborales, decoración de frases motivacionales para la cartelera, redacción de oficios y memorándum y apoyo a las dependencias que lo solicitaban.

2.2. Actividades del Área de Docencia

Se presentan dentro del área de docencia las actividades realizadas dando respuesta a la problemática según el DNC detección de necesidades de capacitación.

2.2.1. Taller Motivación Laboral

Con el objetivo de proporcionar a los colaboradores la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que mejoren su motivación laboral, para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

Se desarrolló con un tiempo estipulado de una hora de 8:30 a.m. a 9:30 a.m. en el segundo nivel del auditorio municipal teniendo como participantes a un integrante de cada una de las dependencias que conforman la municipalidad en esta mañana

únicamente asistieron de los 15 convocados únicamente 7 quienes llenaron la hoja de asistencia y con una participación activa dentro del taller.

Se trabajó con dinámica de presentación llamada nombres de animales, luego con el desarrollo del tema, Motivación Laboral y alfabeto Emocional, seguidamente la Presentación de video llamado “virus de la actitud” y para finalizar la socialización del video.

2.2.2. Taller “Trabajo en equipo”

Proporcionar a los colaboradores la oportunidad de adquirir aptitudes, conocimientos y habilidades que aumenten sus competencias para desempeñarse con éxito, en el puesto y aprender a trabajar en equipo.

Se desarrolló aproximadamente en hora y media se realizó en el segundo nivel del auditorio municipal, teniendo como participantes a 6 personas de las dependencias de la municipalidad, dio inicio con la bienvenida, un vitalizador de presentación llamada: nombres de artistas o personajes.

Se continuó con el progreso del tema a través de ejemplos y de la participación activa, mostrando diapositivas, luego se continuó con dos dinámicas intercaladas llamadas: recorriendo los números y las cinco islas.

Dentro de los recursos empleados antes y durante su realización se utilizaron: cañonera, computadora, hojas de

evaluación, hojas de asistencia, Hojas de papel bond, lapiceros, mesas, sillas, periódico, números hechos de papel.

2.2.3. Charla “Relaciones Interpersonales”

Con base a la manifestación de actitudes de integración hacia los demás para alcanzar los objetivos individuales y colectivos propuestos, es importante fortalecer las relaciones interpersonales.

En consecuencia la charla dio inicio con una dinámica de presentación llamada “Adivina que dibujo” (utilizando partes del cuerpo), luego la plática se desarrolló a través de la presentación de diapositivas enfocadas al tema de “Relaciones Interpersonales”.

Por ello se enfatizó de igual forma en la comunicación y la incidencia positiva y negativa dentro de las relaciones interpersonales, se intercaló una dinámica para mantener la atención llamada teléfono descompuesto con mímicas, utilizando el juego de meta MMI-K.

Así pues se finalizó la charla con la presentación y socialización de video “Asuma su responsabilidad”, sin olvidar firmar de asistentes a la charla y de igual forma la hoja de evaluación del capacitador, ejecutante de la práctica profesional supervisada.

2.2.4. Taller de “Servicio al cliente”

Hay que destacar que de forma precisa y práctica tuvo una duración de hora y media ya que este se impartió durante las horas laborales a la actividad asistieron ocho colaboradores, se trabajó en el salón de sesiones de la municipalidad, se colocaron sentados en sillas formando un círculo para que de esta manera se logrará la atención, se dio la bienvenida a través de la dinámica me pica.

Seguidamente se dio inicio con la presentación de diapositivas enfocadas al “Servicio al cliente”, por cada tema o subtema desarrollado se trataba de mantener la atención a través de técnicas de animación una de ellas denominada el espejo, que tenía por objetivo repetir lo que se indicara, con gestos, voz mímicas y lo que se solicitaba.

Uno de los asuntos que motivó a compartir experiencias entre los colaboradores fue los distintos tipos de clientes, ya que cada uno compartió momentos vividos y aprendizajes adquiridos.

Para finalizar se llenó la hoja de evaluación del capacitador practicante de orientación laboral y todos firmaron de asistentes a la actividad.

2.2.5. Charla “Resolución de conflictos”

Con el fin de puntualizar lo que es el conflicto, conocer de las razones y causas que producen, y desarrollar destrezas para su resolución.

Se desarrolló el último viernes del mes de agosto en el segundo nivel del auditorio municipal, comenzó directamente con la presentación de diapositivas tratando el tema de resolución de conflictos, intercalado a las diapositivas.

Se impulsó una dinámica tratando el manejo de conflictos en el que debían cerrar los ojos y escuchar al historia imaginando que iban por la calle cuando se encontraban a alguien con el cual tenían un problema, luego todos tenían que abrir los ojos y comentar acerca de las reacciones inmediatas que venían a la mente de esta manera se puede aplicar técnicas o destrezas efectivas para el manejo de conflictos.

Para finalizar se presentó el video el pavo real en la tierra de los pingüinos, video que manifestaba los conflictos frecuentes dentro del área laboral y como se afrontan. Firmaron los asistentes de igual forma evaluaron el desempeño de la practicante de orientación laboral.

2.2.6. Charla vivencial “Clima Laboral”

Con el objetivo de determinar los factores que intervienen en la motivación y satisfacción laboral a través de la vivencia en cuanto a su área laboral.

Al compartir el contenido únicamente se contó con 6 colaboradores de las dependencias de la municipalidad que asistieron al segundo nivel del auditorio, para compartir experiencias a través del dialogo.

Se inició con una dinámica de animación llamada como me siento, la cual consistía en presentarse, saludar y decir cómo se sentían en ese momento, describiéndolo con una sola palabra esto permitía detectar el estado de ánimo y la motivación que manifestaban dentro del área de trabajo, al cual pertenecían.

Se completó a través de diapositivas que enriquecían el tema central, a los participantes se les invitó a que compartieran su experiencia con respecto al tiempo que llevan laborando dentro de la municipalidad, se mostraron confiados y dieron a conocer las prácticas que han vivido y de qué manera ha afectado o a favorecido el área laboral.

2.2.7. Taller “Trabajo en equipo y comunicación”

Al trabajar en la temática se logró la coordinación y el trabajo en equipo, para desarrollar y mantener relaciones productivas y respetuosas con los demás, y estimular la comunicación efectiva dentro de los colaboradores de la institución.

Uno de los puntos centrales del desarrollo del taller se manifestó con la socialización del contenido a través de ejemplos y de la cooperación activa, sin dejar de lado la parte práctica a través de la asistencia de los colaboradores.

Al mismo tiempo este día se utilizó el salón de sesiones de la municipalidad donde el taller que tuvo dos horas de ejecución en la que con una dinámica llamada trasportando agua, aprendieron el objetivo y la integración del trabajo en equipo pero sobre todo la comunicación, también en equipos armaron rompecabezas tomados de las manos. Uno de los vitalizadores mostró una evidente deficiencia en la característica de comunicación, durante la ejecución de la dinámica tenían que formar parejas se les proporciono un lapicero, una hoja de papel bond tamaño carta y una hoja con un dibujo.

Posteriormente el procedimiento consistía en que debían de colocarse espalda con espalda, solo uno podía hablar y el otro escuchaba las instrucciones de cómo hacer el dibujo que tenía su compañero en la mano lo difícil era que él que dibujaba no podía hablar y eso provocaba la barrera en la comunicación.

Para finalizar se les presentó un video, denominado vuelo de gansos que ilustra la forma que estos animales trabajan en equipo y como el ser humano debía de imitarlos para que el trabajo sea efectivo.

Firmaron la lista todos los asistentes y llenaron la ficha de evaluación, colocando observaciones positivas por la ejecución del taller.

Los recursos utilizados para la realización de este taller fueron cañonera, computadora, hojas de evaluación, hojas de asistencia, hojas de papel bond, lapiceros, planificación, impresora, mesas, sillas, vasos desechables, hules, agua, rompecabezas de palabras, periódico, pañuelos y lana.

2.2.8. Otras actividades realizadas

Intervención en reuniones de ADP, para iniciar con dinámicas rompe hielo, mensajes de reflexión, dinámicas intercaladas en momentos de las reuniones para mantener la atención. Apoyo al técnico municipal en educación en reuniones del COMUDE y para los docentes de los distritos de carcha.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

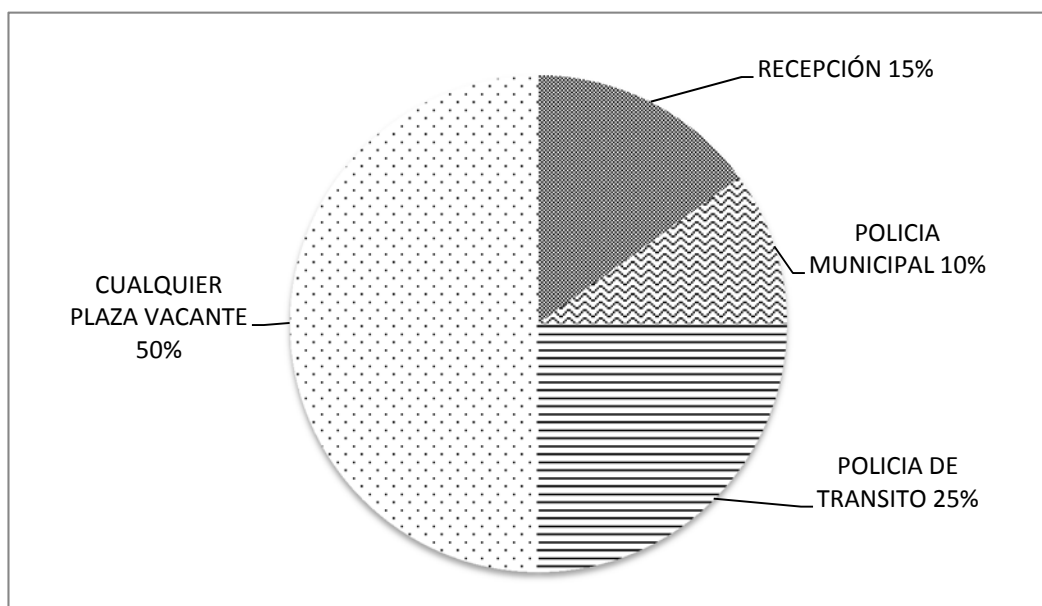
Se presenta a continuación un análisis de los resultados obtenidos a través de las gráficas dentro del área de servicio y docencia.

3.1. Análisis y Discusión de Resultados en el Área de Servicio

En respuesta a las necesidades observadas se muestran los resultados en el área de servicio.

GRÁFICA 1

APLICACIÓN DE FORMATO SOLICITUD DE EMPLEO

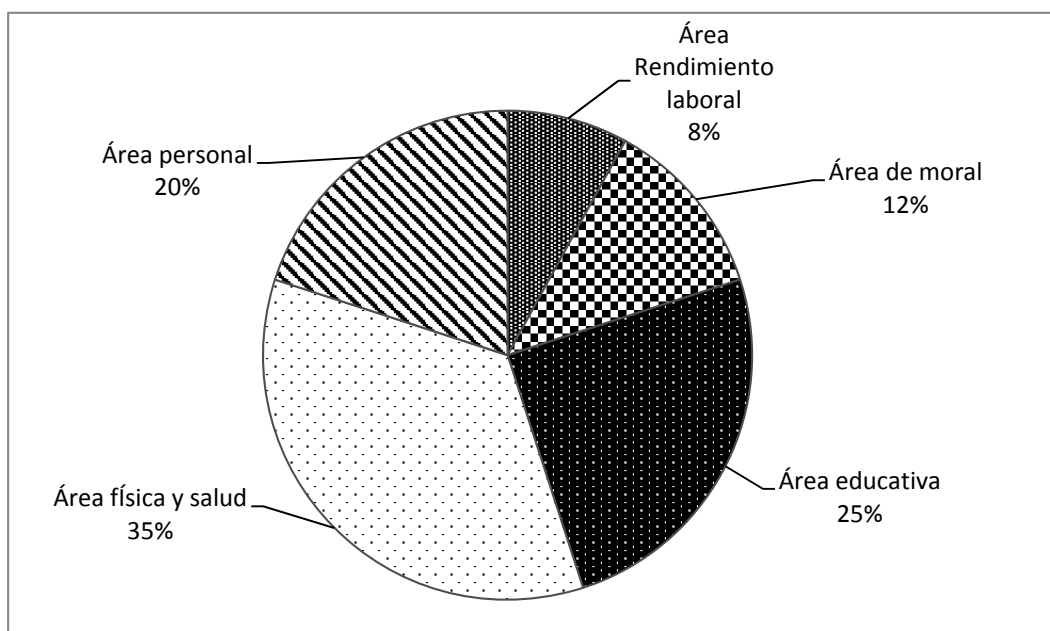


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: La gráfica manifiesta como la implementación del formato de solicitud tuvo incidencia favorable dentro del departamento de Recursos Humanos, al estar interesados y optar por el llenado de datos para una plaza vacante sin especificación alguna mostrando en un 50%, sin embargo algunas personas decidieron detallar un puesto definido.

GRÁFICA 2

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

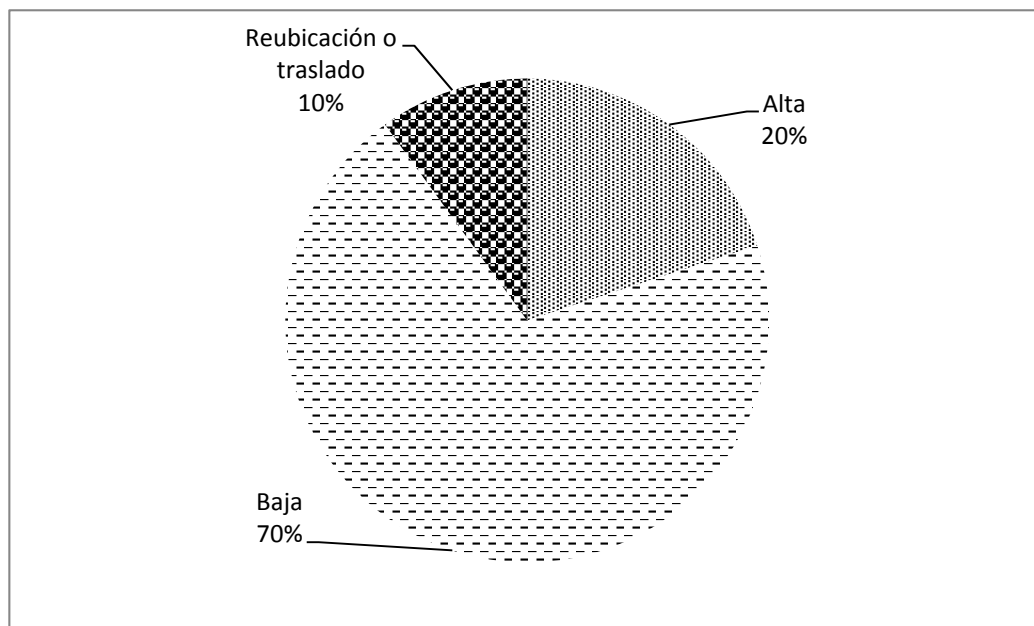


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: Dentro de programa de servicio se trabajó en la elaboración y aplicación de evaluaciones de desempeño a los colaboradores del área administrativa de la municipalidad, la gráfica evidencia el porcentaje en un 35% de colaboradores que mantiene buena condición física para realizar cualquier comisión que se le requiera al igual que buena salud. Sin embargo manifiestan dificultad y debilidad en otras áreas importantes, como en el rendimiento laboral con un 8%.

GRÁFICA 3

ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

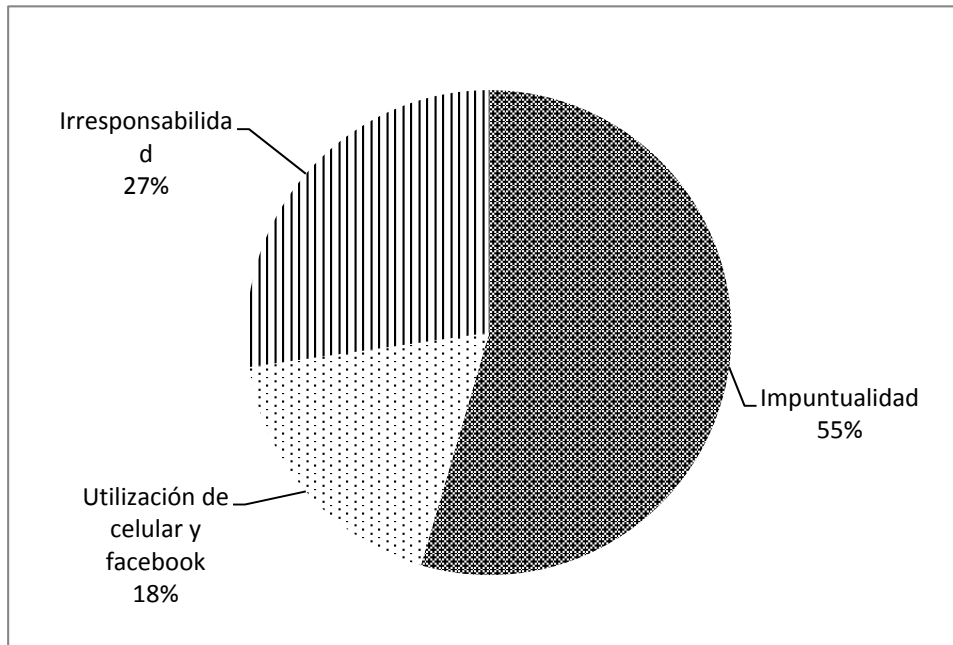


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: La información anterior indica que los reportes de movimientos del personal debido al cambio de corporación municipal fueron varios, como lo muestra la gráfica un porcentaje de los colaboradores fue dado de baja en este año por diferentes circunstancias, mientras que únicamente el 10% de los colaboradores ha sido reubicado o trasladado a un puesto diferente al que desempeñaba.

GRÁFICA 4

CONSTANCIA DE LLAMADA DE ATENCIÓN VERBAL

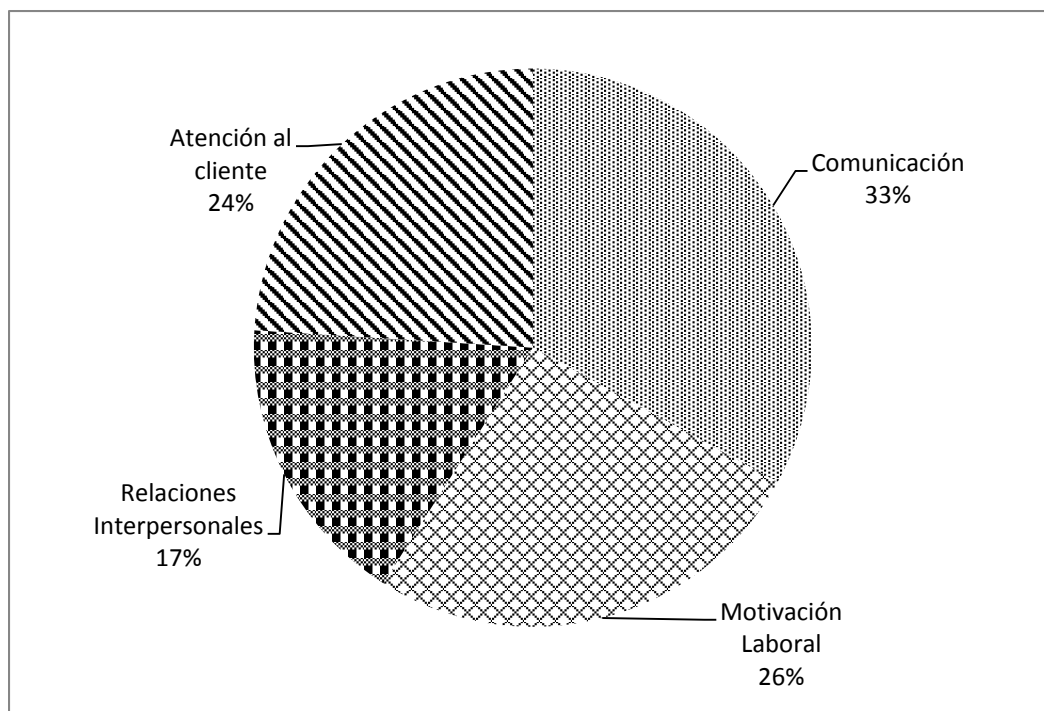


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: En otras palabras la herramienta se aplicó de manera efectiva a los colaboradores que manifestaron impuntualidad en su hora de ingreso a la municipalidad, además se le aplicó de igual manera llamadas de atención verbal a los colaboradores que utilizaban las redes sociales y el celular en horas de trabajo.

GRÁFICA 5

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

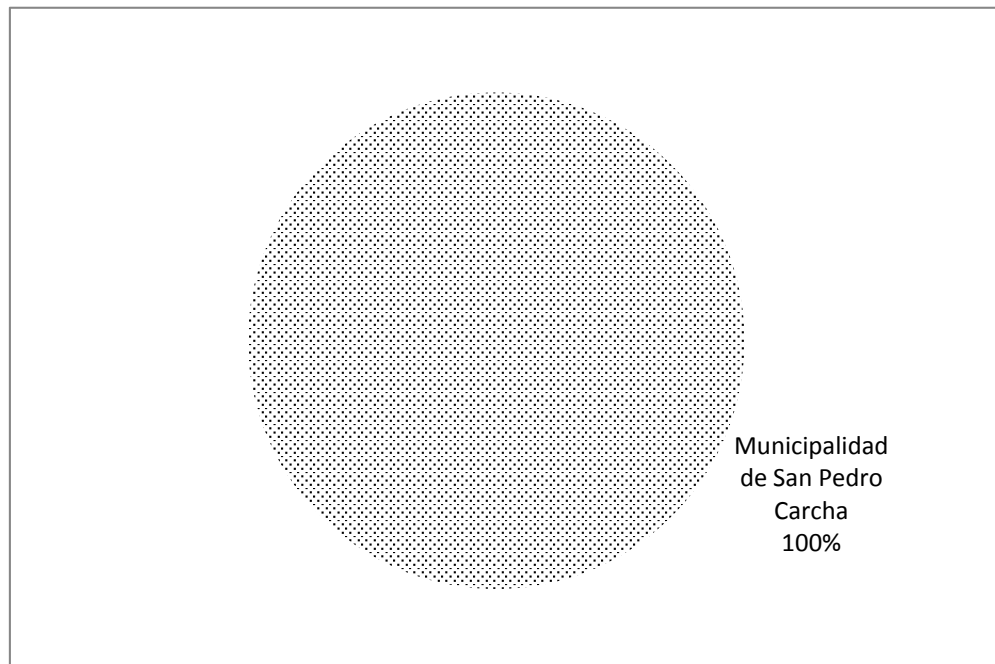


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: Centralmente las distintas dependencias muestran un 33% de necesidad en la comunicación sin embargo manifestaron las necesidades de capacitación en orden de prioridad y tomando en cuenta conocimientos específicos, habilidades, destrezas y actitudes manifestadas los colaboradores necesitan capacitación en cuanto a la comunicación efectiva y no violenta dentro de su área de trabajo, sin dejar de lado la motivación laboral que es una temática importante.

GRÁFICA 6

FICHA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS



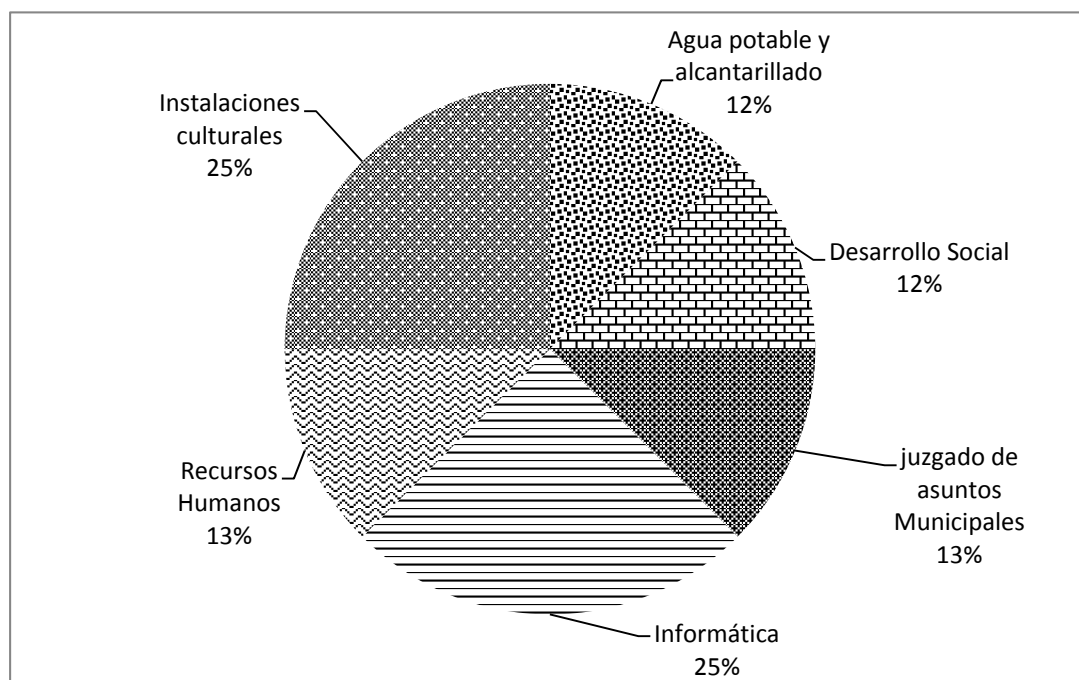
Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: La gráfica muestra que el 100% de los colaboradores de la Municipalidad de San Pedro Carcha A. V. actualizó sus datos y se integró a su expediente y a una base de datos digital, lo que indica que la información está mejorada y renovada.

3.2. Análisis y Discusión de Resultados Área de Docencia

Se presentan a continuación los resultados y el análisis de las actividades realizadas en el área de docencia.

GRÁFICA 7 DEPENDENCIAS ATENDIDAS DURANTE EL TALLER DE MOTIVACIÓN LABORAL

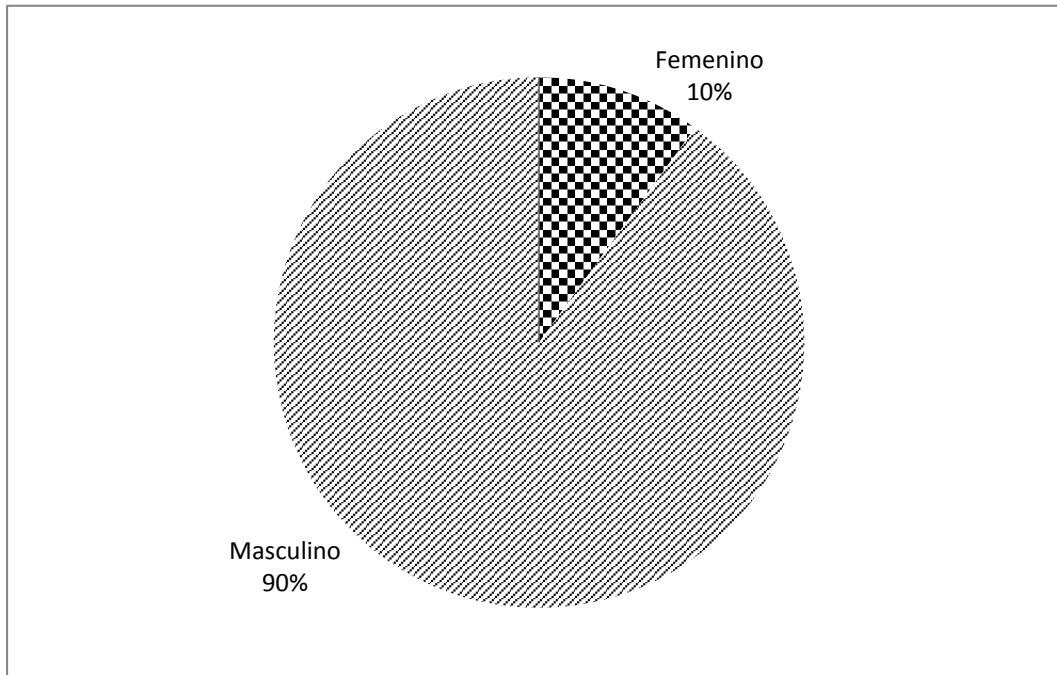


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: En el desarrollo de los talleres se trabajó con representantes de las distintas dependencias y unidades que conforman la municipalidad, con el objetivo de reproducir la información aprendida, el mayor porcentaje en un 25% lo conforman las dependencias de informática e instalaciones culturales ya que fueron quienes tuvieron asistencia, anuencia de participación activa.

GRÁFICA 8

GÉNERO DE LOS COLABORADORES PARTICIPANTES

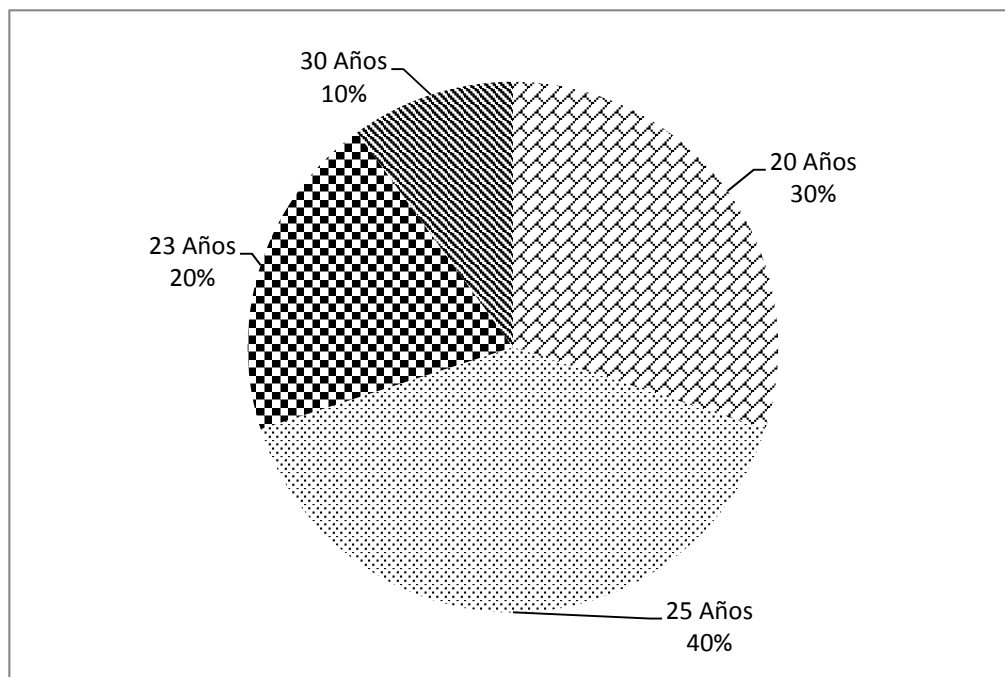


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: El 90% se vio reflejado en la participación del género masculino, en general dentro de la Municipalidad de San Pedro Carcha A.V. en de las distintas dependencias en su mayoría trabajan hombres, por el tipo de trabajo a desempeñar.

GRÁFICA 9

EDADES DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE EN LA CHARLA DE RELACIONES INTERPERSONALES

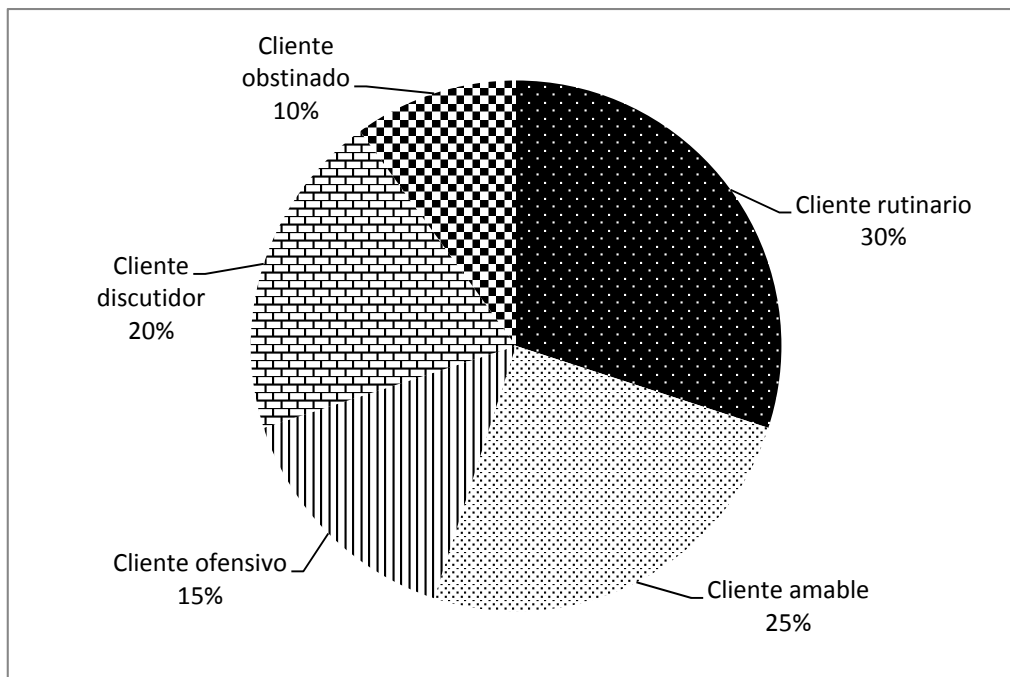


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: Dentro del proceso de la charla se notó la expresión el dinamismo, la innovación, pero sobre todo el espíritu de juventud con un 40% de los asistentes a la charla, actualmente dentro de la municipalidad laboran colaboradores jóvenes con deseos de superación.

GRÁFICA 10

TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN LA MUNICIPALIDAD

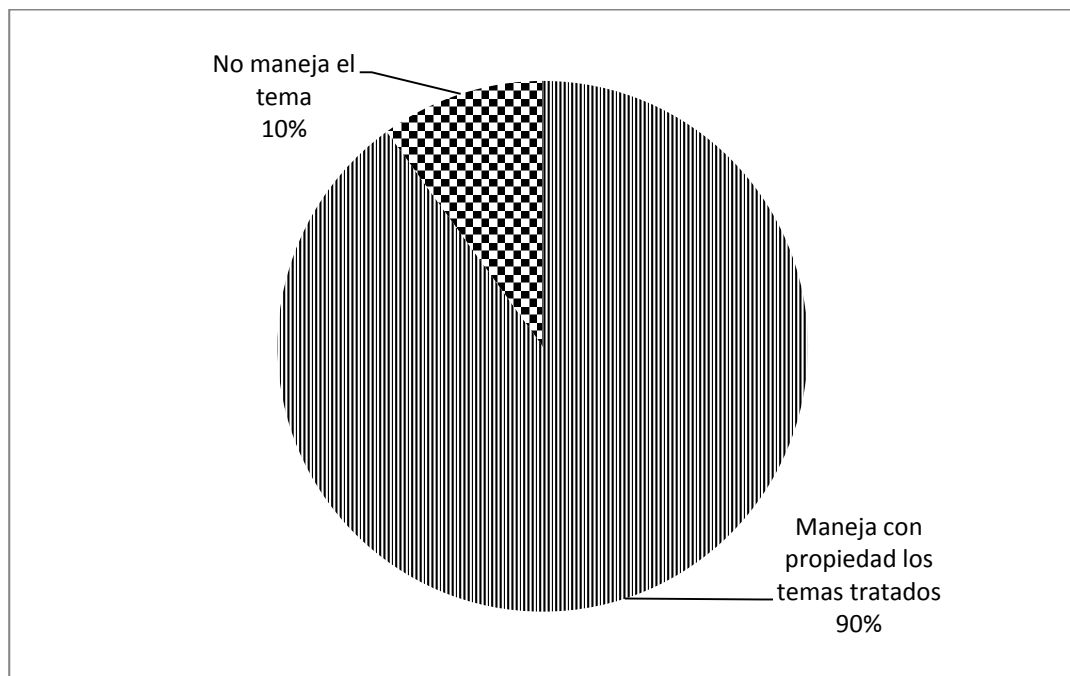


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: Según datos proporcionados por los participantes al taller, el tipo de clientes (vecinos) que visitan la Municipalidad son rutinarios en un 30%, quienes manifiestan rechazo al cambio, expresan que quizá se deba a la nueva corporación y al reciente proceso de adaptación que es por lógica lento, por lo tanto han encontrado en su mayoría esta tipología, como se muestra con los clientes rutinarios 30%, amables 25%, y con un menor porcentaje los obstinados con 10%.

GRÁFICA 11

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL CAPACITADOR

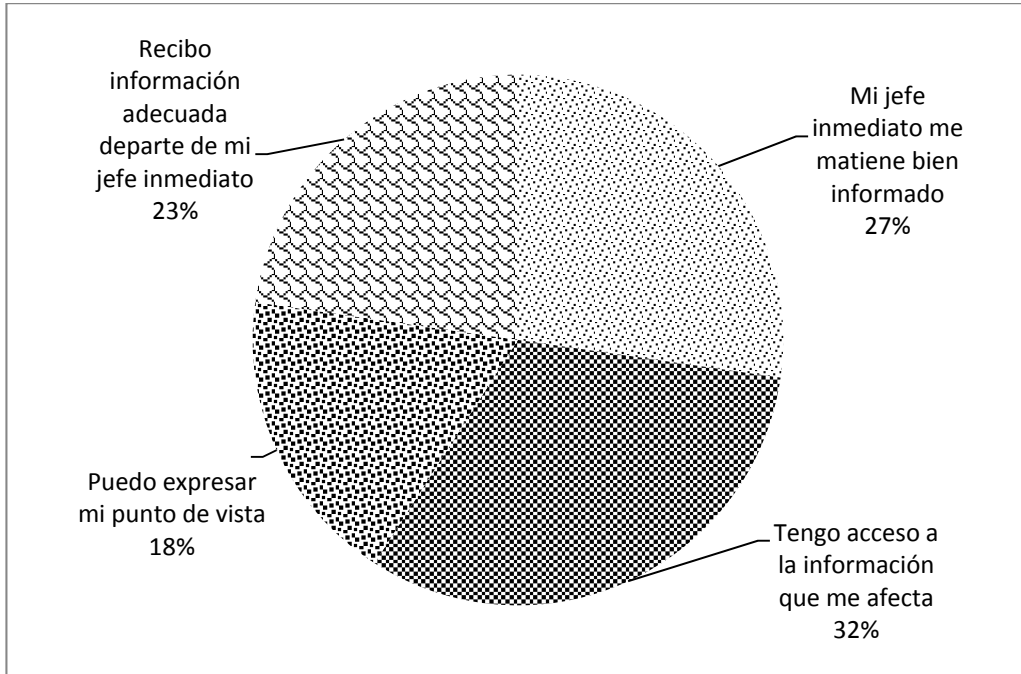


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: Para el departamento de Recursos Humanos es importante la apreciación acerca del desempeño manifestado por la facilitadora, por lo tanto se presentaron por medio de una evaluación una serie de aspectos que la persona debe evidenciar durante el tiempo del desarrollo de la charla, en este caso los colaboradores manifiestan que la persona encargada de impartir la charla maneja correctamente el tema en un 90%.

GRÁFICA 12

COMUNICACIÓN CON COMPAÑEROS Y DIRECTORES

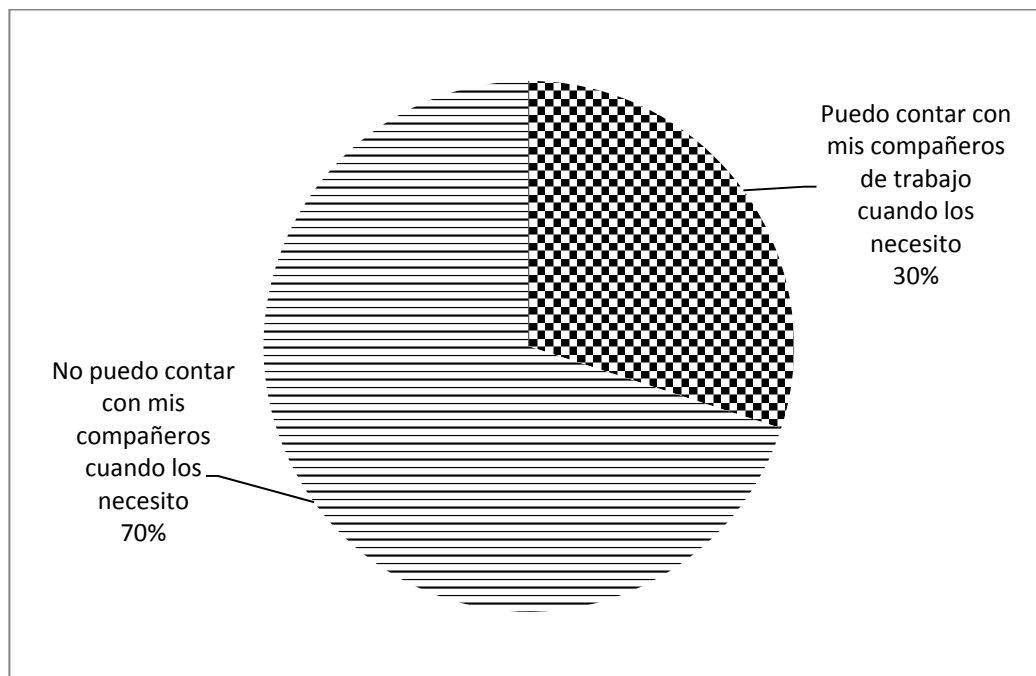


Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: La interacción empleada a través de palabras es parte esencial dentro del clima laboral es un factor determinante, los colaboradores expresan que tienen acceso a la información que les afecta en un 32% esto indica que reciben información adecuada por parte de su jefe inmediato, mientras otros no pueden expresar evidenciado en un 18% no comparten sus inquietudes es por ello que consideran que existe un desfase en la comunicación.

GRÁFICA 13

CONDICIONES DEL GRUPO DE TRABAJO



Fuente: Investigación de campo. Año 2012

Interpretación: Como se observa la gráfica anterior nos muestra que dentro de la secretaria municipal quienes respondieron la entrevista el 70% manifiesta que no pueden contar con sus compañeros ya que todos tienen diferentes responsabilidades y es difícil que apoyen en un área diferente que no sea la que normalmente manejan.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO CARCHÁ, A.V.

4.1. Antecedentes

La investigación representa la temática del clima laboral y sus características dentro del proceso de práctica realizada en la Municipalidad de San Pedro Carcha A.V. durante los meses de Mayo a Octubre del año 2012.

En la dirección de Recursos Humanos se observaron diferentes situaciones que llevaron a apropiarme del tema, como es sabido el clima laboral un fenómeno que media entre los factores del sistema laboral y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la institución.

Así mismo en el caso de colaboradores que tuvieron percances debido a la deficiente comunicación y las relaciones deterioradas que manifiestan por diversidad de criterios.

Se logró presenciar discusiones dentro de la oficina por desacuerdos, maltrato psicológico al querer manipular alguna situación para tomar ventaja, el ambiente hostil entre los compañeros de trabajo y los problemas laborales varían según cada colaborador.

En general quien genera un clima hostil con el grupo es aquella

persona que carece, mayoritariamente, del apego de sus compañeros de trabajo, ya sea por posiciones egocéntricas, imprudencia o simplemente, por algo que no se sabe qué es, pero que con sus actitudes desmotiva al equipo, merma la creatividad y la productividad.

4.2. Planteamiento y definición del problema.

Dentro de la Municipalidad de San Pedro Carchá se encuentra la Dirección de Recursos Humanos establecido desde el año 2,008 viendo la necesidad de tener un área de atención directa para el ente más importante dentro de la institución, que es el ser humano, el cual se ve afectado por diversos factores que afectan el clima laboral.

La temporalidad en que la investigación tomó su curso contribuyó a que dentro de la Municipalidad se lograran detectar particularidades de lo cual se hacen mención.

Dentro de los factores comunes están: la comunicación, las condiciones de trabajo, el maltrato, la falta de inducción, compensación, motivación y reconocimiento laboral, procesos de reclutamiento y selección de personal, aplicación de pruebas psicométricas y relaciones interpersonales, como es el caso de un colaborador que fue sometido a una rotación de puesto sin previo aviso y sin proceso de inducción para el puesto asignado, entonces **¿Cuáles son las características del clima laboral dentro de la Municipalidad?**

4.3. Objetivos

General

Conocer la funcionabilidad de la dinámica interna de la institución a través de una interlocución verbal, con el fin de detectar las características del clima laboral.

Específicos

Analizar de forma global el clima laboral visible dentro de la institución por medio de instrumentos que revelen las características en las áreas de trabajo.

Determinar las particulares del clima laboral por medio de la interacción dentro del ambiente físico, para obtener información en cuanto a la incidencia laboral.

Detectar las características del clima laboral, a través de una entrevista que permita conocer las manifestaciones del problema planteado.

4.4. Justificación

Guatemala como la mayoría de países subdesarrollados enfrenta diversos problemas de aspecto laboral, económico y cultural. Y dentro de este contexto y siendo parte influyente de la problemática es afectado el clima laboral ya que las dificultades resaltan debido a la interacción en las relaciones interpersonales cotidianas.

Este se considera importante ya que se basa en la influencia sobre el comportamiento y las diferentes reacciones humanas, existen problemas frecuentes que afectan el ambiente de trabajo, las razones por las cuales es necesario profundizar el tema es porque él es parte fundamental de las instituciones que trabajan con procedimientos estructurados.

Hay que hacer notar la importancia de trabajar en el ambiente agradable ya que de esta manera se puede informar sobre el

funcionamiento de la institución, y la manera en que afecta a los colaboradores en cuanto a su área de trabajo.

Sin duda está relacionado directamente con el comportamiento de las personas, y la manera en que lo manifiestan dentro de la institución.

Es importante para la Municipalidad hacer notar de la incidencia que el clima laboral traza el cual no constituye como un proceso fácil, rápido, ni seguro, sino como un transcurso en el cual se debe intervenir delicadamente a fin de lograr lo propuesto.

Directamente está vinculado con el comportamiento de las personas definitivamente se habla de psicología por ello es significativo, que se profundice en el estudio y las características mostradas dentro del ambiente laboral.

Por ello es importante para la Universidad egresar a estudiantes de éxito que se involucren en la psicología dentro del ámbito laboral a través del clima que se desarrolla dentro de una institución.

La Universidad de San Carlos de Guatemala siendo una institución educativa logre la transmisión de conocimientos y habilidades para los estudiantes que se enriquecen en el contexto con temas que tienen a su alcance.

4.5. Tipo de investigación

El tipo de investigación va dirigida a comprender los conocimientos a partir de personas, casos particulares sobre los cuales se puede detectar conocimientos de tipo general, y sus técnicas sobresalientes, todo lo anterior se trabajó en el marco Etnográfico.

El trabajo consiste en entrevistas, observaciones, en general plantea el enfoque etnográfico a través de un estructura o un sistema, una organización poniendo de manifiesto el objetivo de la investigación etnográfica.

Lo esencial de una estructura o un sistema es que crezcan y diferencien de manera progresiva, en realidad todo ello trata de descubrir Las estructuras o sistemas dinámicos que dan razón de los eventos observados.

El objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel de un grupo estudiado, en si trata de contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios con características similares.

4.6. Hipótesis

H1. El clima laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores a través de la manifestación y relación de habilidades personales, reflejadas en el ambiente que se desenvuelven.

4.7. Variables

Por del modelo a seguir que es de orientación comprensiva se utilizan para esta investigación categorías y no variables, una de las técnicas utilizadas fue la entrevista aplicada a dos de los colaboradores de la Municipalidad.

De igual forma, la observación con la utilización de una guía es una categoría más traída para la identificación de características dentro del

clima, y para completar el diario de campo, técnica con la cual se logró describir cada aspecto de los colaboradores ligados al departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad.

Dentro de la Municipalidad de San Pedro Carcha centralmente en la oficina de recursos humanos donde se origina el punto de la problemática debido a que todo el personal se administra dentro de la misma.

4.8. Metodología

Dentro de la investigación se identificó a una persona enlace que dentro de la institución mantiene un cargo importante y está con los colaboradores, todo esto con la finalidad de tener una opinión al respecto a la problemática.

Así mismo se aplicó una entrevista en la que verbalizó de manera puntual la opinión al respecto de las preguntas, se tomaron en cuenta los factores que afectan el clima laboral y resaltando las características notables.

4.9. Población y muestra

No corresponde a las técnicas aleatorias esta investigación fue elegida de acuerdo a los intereses de la investigación ya el tipo de modelo lo permite.

En la selección de la muestra se identifica a dos colaboradores una labora en la dependencia de Servicios Públicos quien tiene como función ser la asistente del área de agua potable y alcantarillado.

Otra de los involucrados dentro del proceso de entrevista es el encargado de Informática quien labora dentro de la dependencia de Información Social, mismo que no solo se encarga de su área sino de todas las dependencias que presentan dificultades con la tecnología, por tanto fue fundamental la opinión de quien interactúa con el personal de forma directa.

4.10. Fundamentación Teórica

El clima puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo.

Otro enfoque vincula el clima organizacional con los valores y necesidades de los individuos, sus aptitudes, actitudes y motivación, más que con las características de la organización.

Finalmente, la definición más utilizada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.

“El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización”.³

³Luc, Brunet. *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. (México: Editorial Trillas, Año 1 992), 3.

A partir de estas definiciones se estableció que el concepto de percepción adquiere una importancia relevante, ya que

“El clima laboral está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, es decir cuál es la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen”.⁴

En la actualidad los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, por tanto es cada vez más necesario comprender los factores tanto físicos como sociales que influyen sobre el comportamiento humano.

Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento y su productividad.

El clima de trabajo constituye la personalidad de la organización ya que está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global.

El desafío radica en que deberá identificar el clima de la institución en la que labora, debe reconocer a quien se dirige, cuales son las causas la mayoría de los problemas y sobre cuales puede actuar.

Existe una serie de características que se requiere conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional, cabe destacar que se caracteriza por: una organización es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos graduales.

⁴Luc, Brunet. *El Clima de trabajo en las organizaciones*. (México: Editorial Trillas, Año 1 997), 4.

Los comportamientos de los colaboradores son modificados por el clima y ambiente que se genera. El clima ejerce influencia en el compromiso e identificación de las personas, en la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”.⁵

Diferentes variables estructurales de la empresa inquietan el clima de la misma. A su vez se pueden ver afectadas por el ambiente. Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un clima laboral desfavorable. Es decir sus colaboradores pueden estar insatisfechos.

Los problemas de según algunos autores como Brunet, y Davis, están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición. Dentro de las variables estudiadas están: Motivación, recompensas, propósito, comunicación, conflicto, estructura, liderazgo, satisfacción, entre otros.

De igual forma el clima está formado por características específicas que se consideran como postulados, que el administrador o gerente deben tener en cuenta en su análisis. Según Brunet (1.997). Estas características son:

⁵Luc, Brunet. *El clima de Trabajo en las Organizaciones*. (México: Editorial Trillas, 1 997), 5.

Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis, las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados. El clima es un concepto molecular y sistemático ya que pueden existir micro climas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir series de climas diferentes. Y el clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente.

Entre las consecuencias que traería un ambiente de trabajo hostil, además de ocasionar situaciones de conflicto y de disminuir el grado de satisfacción, se puede encontrar, el ausentismo que es el hecho de no asistir al trabajo- y la impuntualidad que es un tipo de ausentismo pero por un período breve, por medio del cual los colaboradores se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización.

Existe mayor probabilidad que los colaboradores insatisfechos falten al trabajo y sean impuntuales, que los que se sienten a gusto con su lugar.

El deterioro del clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su labor, lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencia en bajas en la productividad. Así, el personal se retira psicológicamente de sus labores; predomina la actitud de cumplir exactamente con lo requerido.

Una organización es productiva si alcanza sus metas y si lo hace transformando los insumos en productos al costo más bajo posible, es decir, si es eficaz y eficiente conduce a la satisfacción, más que a la inversa, es decir que a mayor productividad existen mayores probabilidades de alcanzar una mayor satisfacción con el trabajo.

En otras palabras si se realiza un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las posibilidades de ascenso, incrementando con esto, el nivel de satisfacción en el puesto.

Otra de las consecuencias de trabajar en un clima laboral desfavorable, es la rotación, entendiéndose ésta como el retiro voluntario o involuntario de una persona de la organización, no como el cambio periódico de un trabajador de una tarea a otra.

Un alto grado de movimientos en una organización significa un incremento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación.

No obstante, factores como las condiciones del mercado de trabajo existentes en el país, las expectativas sobre oportunidades alternas de oportunidades y la permanencia en la organización, son restricciones importantes para la decisión real de dejar la labor actual.

Se Hace mención, del estrés laboral, como una de las consecuencias actuales y latentes de trabajar en organizaciones que exigen a los empleados que se ajusten a condiciones cada vez más inusuales.

Estas crean, a medida que pasa el tiempo, mayor tensión en los empleados lo cual produce paulatinamente perjuicios en la salud.

El “estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” ⁶

⁶Luc, Brunet. *El clima de Trabajo en las Organizaciones*. (México: Editorial Trillas, Año1 997), 7.

Es decir, que se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente.

El conocimiento del Clima Laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Los factores que interviene en el sistema (estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc.), definen las características propias de una organización e influirán, como expresamos anteriormente en la percepción individual del clima.

Brunet (1997) afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda, por lo menos, cuatro dimensiones:

- a. Autonomía individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
- b. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
- c. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
- d. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

De las dimensiones del clima laboral explicadas anteriormente se utilizaran para el desarrollo de esta investigación cinco grandes dimensiones:

- a. Apertura a los cambios tecnológicos
- b. La atención de los Recursos Humanos.
- c. Las redes de Comunicación y la atención de las quejas de los empleados.
- d. La Motivación.
- e. Toma de decisiones.

El clima está formado por características específicas que pueden considerarse como postulados, que el administrador o gerente deben tener en cuenta en su análisis. Según Brunet (1.997). Estas características son las siguientes:

- a. Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
- b. Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados
- c. Es un concepto molecular y sistemático.
- d. Pueden existir micro climas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir series de climas diferentes. Y
- e. Es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente

Existen autores que han buscado identificar, al interior del clima organizacional una serie de elementos, contenidos o, más propiamente, determinadas dimensiones. Sin embargo al abordar el presente marco teórico partimos de la teoría que Brunet da sobre el clima laboral y sus características más notables dentro de las instituciones.

4.11. Presentación de resultados

Posterior a la entrevista y haber recolectado información de parte de una colaboradora de la oficina de agua y alcantarillado en el área de servicios públicos, manifestó que existe dentro de su dependencia la rotación de puestos.

Es el segundo jefe inmediato que labora dentro del área, en menos de un año lo mismo pasa con sus compañeros ya que el movimiento de personal dentro de la Municipalidad es constante.

Desde el cambio de corporación donde ella ingresó en el año 2012, ella trata de mantenerse al margen de los problemas con tal de mantener su trabajo.

Considera que se debería de trabajar en la permanencia laboral de colaboradores, porque esto incide en el clima laboral debido a los cambios que se presentan, los intereses políticos y las situaciones.

No les brindan inducción acerca de los puestos, en el camino aprenden esto a veces los coloca en desventaja y a ella puede ocasionar conflictos por no manejar el cargo y la función, como le sucedió a ella en una ocasión, en la que una persona solicitó información acerca de los servicios de agua potable y ella no la pudo orientar esto ocasionó no solo el descontento de la usuaria sino la evidencia de proceso de inducción no realizado.

Le gustaría crecer dentro de la institución ya que de esta manera aseguraría el trabajo al menos durante este periodo. Resaltó la importancia de mantener una comunicación adecuada que ayude a mejorar el ambiente de trabajo.

Manifestó que el trato hacia los colaboradores sea equitativo y que den la oportunidad de hacer una carrera dentro de la Institución, con el fin de lograr estabilidad laboral sino permanente, con larga estadía.

4.12. Discusión y análisis de los resultados

El estudio del clima laboral fue una herramienta útil que permitió evaluar y detectar los diferentes comportamientos del recurso humano dentro de la Municipalidad además de resaltar las características con mayor relevancia dentro de la misma.

La rotación y la comunicación pueden ser un indicio de alarma que dentro de la institución existe un clima laboral en deterioro, es decir los colaboradores manifiestan estar insatisfechos.

Esto lleva a que ellos afecten sus mismos comportamientos y actitudes, esto repercute en que no exista un compromiso e identificación con la Institución.

En cuanto a lo que dice Brunet, la existencia de características que explicarían el clima existente en una determinada empresa o institución dimensiones que se relacionan con ciertas propiedades de la organización, tales como: la estructura, las relaciones, los conflictos, la identidad, la rotación, la comunicación etc. Son parte determinante dentro del clima que se manifiesta en una institución.

La identificación de las características fue de vital importancia ya que recordemos que la comunicación es elemento clave para lograr un clima organizacional y además incide, en el logro de los objetivos propuestos para la institución.

4.13. Conclusiones y recomendaciones

4.13.1. Conclusiones

Se puede observar que existen varias características que se ponen de manifiesto en el clima laboral, la comunicación es un medio importante por el cual fluye a información, el clima influye en la motivación, funcionamiento y satisfacción en el trabajo.

La motivación es un elemento fundamental se encontró que puede ser favorable, desfavorable o neutral, las instituciones son únicas, cada una tiene su propia cultura, tradición y métodos de acción los cuales constituyen el clima laboral, por lo consiguiente la Municipalidad tiene su particularidad.

Determinar las características fue material indispensable habrá que realizar un estudio más profundo para detectar las causas del porque existen o no existe un buen clima laboral.

En definitiva existe una comunicación en la que se manifiesta una resistencia hacia las posiciones de autoridad jerárjica para lo cual fue importante hacer énfasis en dicha característica.

4.13.2. Recomendaciones

Brindar atención a los diversos factores que afectan el clima laboral, facilitando instrumentos y herramientas que favorezcan los procesos dentro de las dependencias que conforman a la Municipalidad.

Interactuar de forma recíproca verbalizando constantemente con los colaboradores que están dentro de las unidades y conocer sus inquietudes.

Continuar apoyando a la Municipalidad por medio de practicantes que realicen proyectos para dar seguimiento a la creación de un clima positivo, con el objetivo de que colaboradores se sientan motivados, todo realizado través del departamento de Recursos Humanos.

CONCLUSIONES

La Práctica Profesional Supervisada concluyó con éxito contribuyendo de esta manera al recurso humano, conservando un vínculo con la Municipalidad de San Pedro Carcha A.V.

Se contó con el apoyo de los colaboradores y directores de las distintas dependencias que integran el organigrama de la Municipalidad.

En la ejecución de las actividades realizadas el área de servicio se notó que dentro el departamento de Recursos humanos era de vital importancia la aplicación de herramientas para tener un control del personal.

El programa de docencia permitió que se manejaran temas acordes a las necesidades expuestas por los directores, con la implementación de talleres motivacionales que brindó un aporte significativo al rendimiento individual y colectivo dentro del área laboral.

El programa de investigación evidenció los diferentes factores que afectan el clima laboral y la incidencia psicológica que afecta el rendimiento dentro del mismo como la comunicación, el acoso, la motivación, y las condiciones del trabajo en general.

RECOMENDACIONES

Que las instituciones donde se realice la práctica profesional supervisada proporcionen espacios para el desarrollo de eficaz de las propuestas planteadas.

Aperturar y coordinar tiempos que se acoplen al desarrollo de los programas: Servicio, docencia e investigación, permitiendo intervenir en diferentes problemáticas que se manifiestan en la institución.

Promover en el estudiante universitario capacitación metodológica, técnica ya que como futuro profesional estudiar, describir y comprender al individuo en la sociedad Guatemalteca, es su función y objetivo principal.

Dar continuidad a los procesos que se implementaron, para que el departamento de Recursos Humanos cumpla con su función específica y puedan desarrollarse los objetivos y las metas dentro de la dependencia.

Brindar atención al departamento de Recursos humanos ya que este funge como eje central entre los diferentes colaboradores quienes son el motor dentro de la Municipalidad.

BIBLIOGRAFÍA

Brunet, L. *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas, 1992

----- *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas, 1997

Davis, Keith. *El comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill 1998.

Fundación Santo Domingo Savio. *Manual de dinámicas*, Santiago, Chile: snt., 2007

Municipalidad de San Pedro Carchá. *Organigrama estructural de la municipalidad de San Pedro Carcha*. San Pedro Carchá, Alta Verapaz, Guatemala: Departamento Municipal de Planificación, 2012.

----- *Descripción general de la Municipalidad de San Pedro Carchá*. San Pedro Carcha, Alta Verapaz, Guatemala: Departamento de Comunicación Social e Informática, 2012.

Monografía de San Pedro Carchá Alta Verapaz. <http://wikiguate.com.gt/san-pedro-Carchá/> (05 de mayo de 2014).

Werther Jr., William B. y Davis Keith. *Administración del personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill, 1996



V.ºB.º

[Handwritten signature]

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
BIBLIOTECARIO



ANEXOS

ANEXO 1
FOTOGRAFÍAS ÁREA DE DOCENCIA

FOTOGRAFÍA 1
Entrega de Reconocimientos participación en talleres



Tomada por: Romeo Barrios. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 2
Oficina de Recursos Humanos Municipalidad de San Pedro Carchá A.V.



Tomada por: Evelyn Mejía. Año 2 012.



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15098

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 el Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Pedro Carchá, Alta Verapaz"

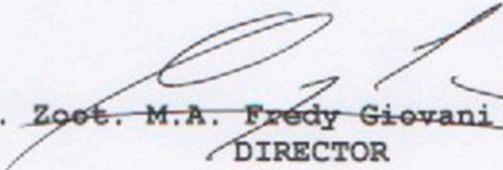
Presentado por el (la) estudiante:

Evelyn Nataly Vicente Mejía

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


Lic. Zoet. M.A. Fredy Giovani Macz Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz agosto del 2015