

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y  
LABORAL III, REALIZADA EN LA COMERCIALIZADORA EL  
PORVENIR S. A. DE SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA VERAPAZ

ESTER NOEMY CAÁL CHÓ

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2017

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL  
Y LABORAL III, REALIZADA EN COMERCIALIZADORA S. A. DE  
SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR  
ESTER NOEMY CAÁL CHÓ  
CARNÉ 201042660

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MARZO DE 2017

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DE DOCENTES:	Lcda. T. S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián P.E.M. César Oswaldo Bol Cú

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

### **COORDINADORA DE LA CARRERA**

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

### **COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

COORDINADORA:	Lcda. Psic. Elspeth Liliana Campos Wellmann
SECRETARIA:	Lcda. Psic. Marta Eugenia Coy Macz
VOCAL:	Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

### **REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO**

Lcda. Psic. Elspeth Liliana Campos Wellmann

### **REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

### **ASESORA**

Lcda. Psic. María Elizabeth Olivares Pineda



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

Cobán, Cobán, A.V. 02 de julio de 2016  
Ref. 15/CP-420-2016

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: técnico en Orientación Vocacional Y Laboral, realizado en la Comercializadora el Porvenir S.A. de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Ester Noemy Caál Chó, Carné No.201042660.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. María Elizabeth Olivares Pineda  
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. 17 de septiembre de 2016  
Ref. 15/CP-571-2016

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Comercializadora el Porvenir S.A. de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Ester Noemy Caál Chó, Carné No.201042660.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes  
Revisora



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán, Alta Verapaz  
Teléfono: 7956-6600 ext.212  
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 25 de febrero de 2017  
Ref. No.15/CP-135-2017

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión de redacción y estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Comercializadora El Porvenir S.A. Ubicada en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Ester Noemy Caál Chó, Carné No. 201042660.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann  
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán, Alta Verapaz  
Teléfono: 7956-6600 ext.212  
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 25 de febrero de 2017  
Ref. No.15/CP-136-2017

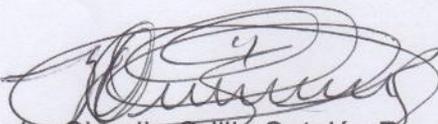
Licenciado:  
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
Director  
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-  
Cobán, A. V.

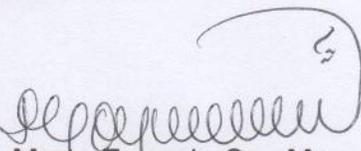
Respetable Licenciado:

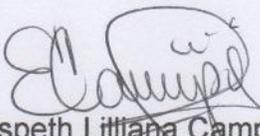
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizado en la Comercializadora El Porvenir S.A. Ubicada en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Ester Noemy Caál Chó, Carné No. 201042660.**

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

  
Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes  
Vocal

  
Lcda. Marta Eugenia Coy Macz  
Secretaria

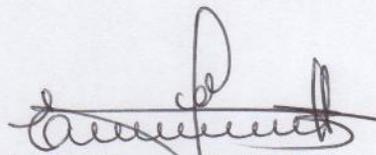
  
Lcda. Elspeth Liffana Campos Wellmann  
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación,  
Carrera de Psicología

c.c. archivo.



## HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final de Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en la Comercializadora El Porvenir S A., de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al Título Universitario de Nivel Intermedio de Orientadora Vocacional y Laboral.



Ester Noemy Caál Chó

Carné 201042660

## **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 Concejo Directivo, de fecha 18 de julio del año 2012.

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Por darme la sabiduría y guiar cada uno de mis pasos.

### **A mis padres:**

Por haber sido mi pilar de apoyo en todo momento, por sus sabios consejos y su apoyo no solo material sino también espiritual.

### **A mis hermanos:**

Miriam y Fredy, por brindarme su apoyo en cada una de las fases de éste proceso.

### **A mis amigos:**

Por su amistad sincera e incondicional.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios:**

Por regalarme el don de la vida y brindarme la oportunidad de desarrollarme a nivel profesional.

### **A mi familia:**

Por su amor, apoyo material y espiritual para el alcance de mis objetivos personales.

### **Al Centro Universitario del Norte- CUNOR:**

Por los aprendizajes adquiridos a través de cada una de las experiencias en el aula.

### **A mis Centros de Práctica:**

Por abrirme las puertas de la institución para adquirir nuevas experiencias de aprendizaje.

### **A mis Catedráticos/as:**

Por el acompañamiento en cada fase del proceso y las lecciones de vida transmitidas.

### **Mis compañeros de estudio:**

Por su amistad sincera, su cariño y apoyo.

## ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

### CAPÍTULO 1

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	6
1.4	Vías de acceso	7
1.5	Recursos	7
1.5.1	Naturales	7
1.5.2	Físicos	9
1.5.3	Humanos	11
1.6	Situación socioeconómica	12
1.7	Organización social	12
1.8	Descripción de unidad de práctica	13
1.8.1	Datos generales	13
1.8.2	Visión	14
1.8.3	Misión	14
1.8.4	Recursos	15
a.	Físicos	15
b.	Humanos	15
c.	Financieros	16
1.8.5	Situación actual	16
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	16
1.9.1	Problemas	16
1.9.2	Fortalezas	17

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1	Programa de servicio	19
2.1.1	Actualización de expedientes	19
2.1.2	Evaluación de expedientes	20
2.1.3	Otras actividades realizadas	22
	a. Adaptación de la Escala de Inteligencia de <i>TERMAN</i>	22
	b. Aptitud para las ventas	
	c. Test de matemáticas	22
	d. Test RL	23
	e. Test de Cleaver	23
	f. Test de Valores	23
		23
2.2	Programa de docencia	25
2.2.1	Taller sobre Relaciones Interpersonales	25
2.2.2	Taller sobre Trabajo en equipo	26
2.2.3	Taller sobre Servicio al cliente	27
2.2.4	Taller sobre Liderazgo eficaz y comunicación asertiva	28
2.2.5	Otras actividades realizadas	29

## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

3.1	Programa de servicio	31
3.1.1	Resultados obtenidos	31
3.2	Programa de docencia	35
3.2.1	Resultados obtenidos	35
	CONCLUSIONES	39
	RECOMENDACIONES	41
	BIBLIOGRAFÍA	43
	ANEXOS	45

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

1	Procedencia de los candidatos al proceso de selección	31
2	Evaluación de candidatos por puestos	32
3	Clasificación de los expedientes	33
4	Asistencia a las charlas	35
5	Población atendida por puestos de trabajo	36
6	Escolaridad de la población atendida	37





## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS**

<b>COCODE</b>	Consejo Comunitario de Desarrollo
<b>COMUDE</b>	Consejo Municipal de Desarrollo
<b>CTA</b>	Coordinación Técnica Administrativa
<b>CUNOR</b>	Centro Universitario del Norte
<b>CV</b>	Currículo Vitae
<b>ENERGUATE</b>	Empresa de Energía de Guatemala
<b>IGSS</b>	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Energía
<b>IRTRA</b>	Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala
<b>MAGA</b>	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
<b>MINEDUC</b>	Ministerio de Educación
<b>RL</b>	Razonamiento Lógico



## RESUMEN

La formación de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral permite aplicar los conocimientos técnicos y científicos adquiridos en el proceso de formación académica, esto a través de la ejecución de la Práctica III, realizada en la Comercializadora El Porvenir S. A., en procesos específicos de gestión y administración del recurso humano.

Para el desarrollo de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, se tomó como punto de partida la elaboración del diagnóstico organizacional, instrumento que evidenció las fortalezas, debilidades y problemáticas en lo referente a la gestión del capital humano. Como respuesta a las demandas de la unidad de práctica, se formuló el plan de trabajo, bajo los programas de servicio y docencia.

En el programa de servicio se trabajaron procesos de reclutamiento y selección de personal, a través de actividades como: promoción de puestos vacantes, entrevistas iniciales y administración de pruebas de selección. Se realizó una actualización de la base de datos de los colaboradores y la renovación de documentos personales que por temporalidad estaban obsoletos.

Se implementó un formato para evaluación y clasificación de expedientes de los candidatos a plazas vacantes. Este formato facilitó la identificación de los individuos que reunieron las competencias básicas, para responder a las demandas de la organización.

En el programa de docencia, se planificaron y ejecutaron charlas informativas, con temáticas de: Relaciones Interpersonales, Servicio al Cliente, Trabajo en Equipo y Liderazgo. Esto con el fin de fortalecer las competencias individuales y profesionales del personal que labora en la organización y a la vez contribuir a un mejor desempeño en el ejercicio de las funciones que realizan.

La parte final del informe, presenta las conclusiones y recomendaciones determinadas luego del impacto de la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, proceso que permitió aplicar conocimientos en un contexto real, en materia de administración de recursos humanos.

## INTRODUCCIÓN

La Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III constituye un elemento importante en la formación de competencias personales y profesionales, permite identificar la incidencia de la carrera a nivel organizacional, especialmente en la administración del principal recurso de una organización, siendo éste, el recurso humano.

El ejercicio de la práctica permitió implementar acciones para el fortalecimiento del departamento de Recursos Humanos de la empresa Comercializadora El Porvenir S. A. Las actividades ejecutadas se trabajaron en los programas de servicio y docencia.

El Capítulo 1, contiene la caracterización y descripción de la unidad de práctica, siendo esta la Comercializadora El Porvenir S. A., del Municipio de Santa Cruz Verapaz; se determinó la localización geográfica, recursos, situación actual, descripción de los servicios que presta y el análisis de las fortalezas con las que cuenta, lo que permitió evidenciar la problemática a nivel organizacional, focalizada especialmente en el área de Recursos Humanos, en acciones de selección, capacitación y desarrollo profesional.

El Capítulo 2, corresponde a la sistematización de actividades ejecutadas, las cuales fueron: en el programa de servicio: actualización y organización de expedientes de los colaboradores, evaluación y clasificación de expedientes presentados por los candidatos en el proceso de selección, entrevistas iniciales y administración de pruebas de selección.

En el programa de docencia: el desarrollo de charlas informativas con temas de Relaciones Interpersonales, Trabajo en Equipo, Servicio al Cliente, Liderazgo y Comunicación Asertiva. Los temas fueron seleccionados tomando en cuenta la dinámica interna de la institución y las demandas de formación de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.

El Capítulo 3, presenta los resultados obtenidos en los programas de servicio y docencia, utilizando como referencia, gráficos que favorecen la comprensión cuantitativa y cualitativa de la cobertura, temática y logros de las diferentes acciones implementadas.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Implementar estrategias en la ejecución de la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, a través de la aplicación de herramientas de reclutamiento, selección y desarrollo profesional, que fortalezcan el proceso administrativo de la unidad de recursos humanos de la Comercializadora El Porvenir S. A.

### **Específicos**

Fortalecer los procesos de reclutamiento, selección y administración de personal, a través de la implementación de técnicas e instrumentos para la evaluación de perfiles de candidatos y expedientes de los colaboradores, que faciliten la información del capital humano.

Facilitar un programa de desarrollo humano, a través de charlas informativas que potencialicen competencias personales y profesionales de los colaboradores.



## **CAPÍTULO 1**

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

#### **1.1 Localización geográfica**

El municipio de Santa Cruz Verapaz, se encuentra localizado al sur del departamento de Alta Verapaz. Se caracteriza por ser el municipio más pequeño del departamento, con una extensión territorial de 48 km<sup>2</sup>, a una altura de 1,406 metros sobre el nivel del mar. Dista a 16 kilómetros de la cabecera departamental y a 198 de la ciudad de Guatemala, sobre la carretera Nacional CA-14 asfaltada de dos vías.

Con respecto al meridiano se localiza a 15°22' Latitud Norte y 90°25' Longitud Oeste. Colinda al Norte con el municipio de Cobán; al Sur con San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz; al Este con los municipios de Tactic y Cobán y al Oeste con el municipio de San Cristóbal Verapaz.

#### **1.2 Condiciones climáticas**

Santa Cruz Verapaz se encuentra en una zona sub-tropical húmeda. Goza de un clima húmedo, lluvioso y templado, con temperaturas que oscilan entre los 5° C y los 25° C (40° F y 30° F). El clima es variado, cambia en relación con la elevación y sinuosidades del terreno. Según el informe del Plan de Acción Forestal Maya con apoyo del Proyecto ALA, el

municipio presenta dos climas característicos que son el frío y el templado.

En la mayor parte del municipio, prevalece el clima frío. En comunidades lejanas como Carchelá y el Zapote, predomina el clima cálido. La época lluviosa se marca en los meses de mayo a octubre, y la época más fría, predomina en los meses de noviembre a enero y se caracteriza por la presencia de lloviznas constantes. Dentro de la jerarquía de humedad, se clasifica como muy húmedo. La temperatura promedio se ubica entre los 17 y 18 grados centígrados.

### **1.3 Condiciones edáficas**

Los suelos de Santa Cruz Verapaz, A. V., son apropiados para uso forestal; sin embargo, han sido habilitados para uso agrícola, generalmente de subsistencia. Esta situación ha provocado un incontenible avance de la frontera agrícola en detrimento del bosque. El municipio cuenta con suelos de distintas características, siendo el predominante, el suelo arcilloso.

“Según información del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación –MAGA- los suelos del Municipio se encuentran en la división fisiográfica de los cerros de caliza los cuales se caracterizan por las pendientes inclinadas y suelos poco profundos, arcillosos en algunas partes. Presentan alta fertilidad natural, drenajes rápido a regular desarrollados sobre caliza fragmentada.

...Según el informe del MAGA se reconoce que es aceptable para la plantación de maderas de alta calidad, precipitación pluvial variable”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de Guatemala (SEGEPLAN). Plan de desarrollo municipal de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz. 2010. Pág. 36.

## **1.4 Vías de acceso**

Las vías de acceso son aquellas por las cuales se puede ingresar o egresar del municipio, de manera peatonal o vehicular. La comunicación vial del municipio de Santa Cruz Verapaz hacia la ciudad de Guatemala, la cabecera departamental Cobán y el municipio de Purulhá, del departamento de Baja Verapaz se realiza por medio de la carretera centroamericana CA-14, asfaltada, de dos o más vías y transitable durante todo el tiempo.

La cabecera municipal se comunica con las comunidades rurales a través de caminos de terracería, transitables en época seca. La comunidad de Chijou cuenta con carretera pavimentada que conecta al municipio de Santa Cruz Verapaz con el municipio de San Juan Chamelco, característica por la cual se demandan servicios básicos, para atraer la inversión en el municipio y así fortalecer el desarrollo económico y social de las personas.

## **1.5 Recursos**

### **1.5.1 Naturales**

El municipio de Santa Cruz Verapaz como parte de la Verde Verapaz, posee una gran riqueza natural. Se cuenta entre sus recursos naturales la flora y fauna, suelos y ríos que pueden ser utilizados para favorecer la economía de la población.

En cuanto a la flora conserva aún parte de sus bosques naturales, follajes y otras plantas que son importantes para los pobladores del lugar. Sin embargo, la mayor parte de la región boscosa ha

desaparecido, debido a la ampliación de la frontera agrícola, la explotación de madera para uso comercial, el crecimiento poblacional y el uso de leña para consumo.

“El municipio se caracteriza por presentar tres tipos de bosque: Bosque de coníferas, predomina la especie *Pinus maximinoii*; bosque latifoliado; bosque mixto, donde se encuentran *quercus pinus* y liquidámbar. De los tres mencionados, predomina el bosque mixto, donde además se encuentran bosques maderables y frutícolas”.<sup>2</sup>

Los árboles de carácter maderable, especialmente el pino (*Pinus maximinoii*) y el ciprés (*Cupressus*); debido al clima de la región, tienen un crecimiento impresionante, lo que ha llevado a la explotación exagerada para comercialización. El encino o roble, (*Quercus sp*); es utilizado como combustible en calderas de beneficios de café (*Coffea arabica*) o cardamomo (*Elettaria cardamomum*) y para uso doméstico, por lo que es cada vez más escaso. El tasicobo (*Tassiscobos p*) es muy común para la construcción de ranchos, debido a su dureza. Lamentablemente no existe manejo sostenible con ninguna de las especies, lo cual no favorece su conservación.

En respuesta a la problemática de deforestación y como mecanismo para la conservación del ambiente, se han promovido acciones por parte de la Oficina Forestal Municipal con el fin de sensibilizar a la población, en cuanto a medidas necesarias para el cuidado de bosques y fuentes hídricas indispensables para el medio ambiente.

---

<sup>2</sup>Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de Guatemala (SEGEPLAN). Plan de desarrollo municipal de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz. 2010. Pág. 35.

En cuanto a la fauna del municipio, en la tradición oral se cuenta entre los ancianos, que Santa Cruz Verapaz es una región favorecida por la diversidad de especies de animales. Sin embargo, ésta se ha visto afectada por la depredación, la caza, la deforestación, el aumento de la frontera agrícola y otras causas.

En los lugares donde aún predomina la flora boscosa aún se pueden observar distintas especies de animales silvestres, entre ellos: venado (*Odocoileus virginianus*); ardilla (*Sciurus griseifolius*); coche de monte (*Tarajungulatum*); tepezcuintle (*Cuniculus paca*); comadreja (*Didelphis*); armadillo (*Dasyatis excinctus*); mapache (*Procyon*); guardabarranco (*Miadestes obscurus*); y la chacha (*Orthalis vetula*); entre otros.

### 1.5.2 Físicos

Entre los recursos físicos del municipio se cuentan los servicios de salud y servicios básicos de agua potable, energía eléctrica, saneamiento básico y educación.

La prestación de servicios de salud, está a cargo del Centro de Atención Permanente, Distrito de Salud No. 18 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. En dicho centro se brinda atención primaria en salud y atención de parto, las veinticuatro horas del día. Los pacientes que requieren hospitalización, son trasladados hacia el Hospital Nacional de la cabecera departamental.

A nivel comunitario se cuenta con dos puestos de salud tipo C ubicados en Chijou y Najquitob y 12 Centros de Convergencia que funcionan en las comunidades siguientes: Caserío Santa

Elena, Aldea Chitul, Aldea La Isla, Aldea Chicoyoj Sector I, Caserío Valparaíso, Caserío Peña del Gallo, Caserío Carchelá, Aldea Acamal Sector I, Caserío San Rafael Sector I, Caserío Panquiyou, Aldea Pambach y Aldea Chixajau.

En lo referente al acceso a los servicios básicos, es de vital importancia para que las familias puedan vivir de manera satisfactoria. Según información proporcionada por la Oficina Municipal de Información Pública, las viviendas del área urbana cuentan con agua potable, 5 por ciento se provee de agua con aljibes, 5 por ciento de pozos, 5 por ciento con llenado de cantaros y el 25 por ciento se abastece de agua entubada.

El servicio de Energía Eléctrica es distribuido por la Empresa de Energía de Guatemala ENERGUATE. La población que no cuenta con suministro del servicio, se provee de alumbrado a través de otras alternativas como uso de candelas, gas corriente y en mínima parte con paneles solares.

En cuanto al saneamiento básico, según informes de la Oficina Municipal de Servicios Públicos, se tiene acceso a drenaje únicamente en el casco urbano y en el Caserío Peña del Gallo, lo cual implica que el 95 por ciento carezca del servicio, esto representa focos de contaminación que atentan contra la higiene y salud de la población, al aumentar la presencia de aguas negras que corren a flor de tierra y provocan contaminación ambiental.

En lo relativo a los servicios educativos, según informe del Coordinador Técnico Administrativo CTA del Ministerio de Educación MINEDUC; la cobertura en los niveles de preprimaria y

primaria alcanza un 85 por ciento. Tal situación favorece a la población, reduciendo la movilización hacia otros municipios.

En el caso de la educación media, se cuenta únicamente con el 24 por ciento de cobertura; la mayor parte de las comunidades no cuentan con centros educativos del Ciclo Básico por lo que los estudiantes deben movilizarse hacia la cabecera municipal o los lugares donde se encuentren ubicados dichos establecimientos.

En el Ciclo Diversificado se cuenta con 2 establecimientos privados y el Instituto Nacional de Educación Diversificada, el cual es de carácter público.

La Educación superior por su parte, implica la movilización hacia la cabecera departamental u otros departamentos, de acuerdo a los intereses de los habitantes. La ubicación geográfica del municipio, favorece el transporte hacia otros lugares donde funcionan centros universitarios tanto públicos como privados.

### **1.5.3 Humanos**

Según proyecciones del Instituto Nacional de Estadística INE para el año 2012, la población del municipio asciende a 43,137; la densidad poblacional de acuerdo a la extensión territorial es de 899 habitantes por kilómetro cuadrado.

La población predominante en el municipio es la perteneciente a la comunidad lingüística Poqomchi' con un 78 por ciento, la Qeqchi' en un 18 por ciento, la Achi' y el castellano con un 4 por ciento. La diversidad cultural se debe a las colindancias con la

región Qeqchi' y Poqomchi' de Alta Verapaz y la región Achi' de Baja Verapaz. Las condiciones de pobreza de la población reflejan índices de 32.75 por ciento en extrema pobreza, 44.12 por ciento en pobreza, haciendo un total de 76.87 de la población en situación de pobreza en general.

## **1.6 Situación socioeconómica**

La economía del municipio proviene de diversas actividades, dentro de las cuales se puede mencionar la agricultura, el comercio, la ganadería y un alto porcentaje de la población empleada en instituciones públicas y privadas, y trabajo informal. Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística INE las personas que pertenecen a la población económicamente activa se distribuyen de la siguiente manera: El 54 por ciento trabajan para la iniciativa privada, el 25 por ciento trabajan por cuenta propia, 8 por ciento son empleados públicos, el 7 por ciento son patronos y el 6 por ciento trabaja para un familiar sin remuneración.

## **1.7 Organización social**

La organización social está conformada por las diferentes instituciones que operan en una región, municipio o comunidad y que contribuyen al desarrollo a través de actividades a beneficio de la población. El municipio cuenta con su respectivo Consejo Municipal de Desarrollo COMUDE, quien descentraliza sus funciones a través de los Consejos Comunitarios de Desarrollo COCODES.

Así también existen Organizaciones de Mujeres, Organizaciones Juveniles y Comités pro-mejoramiento del municipio. A través de dichas

organizaciones se pueden demandar acciones precisas afín de atender las necesidades básicas de los habitantes de la población. La organización social que asume la población en la cabecera municipal de Santa Cruz Verapaz se presenta de manera coyuntural, en la búsqueda de satisfacción de necesidades muy puntuales. Se organizan ya sea por barrios o sectores de la población afectados o motivados en la realización de determinados proyectos o actividades específicas, quienes al lograr su objetivo y desaparecen.

Las organizaciones más activas dentro de la población son las religiosas y socioculturales. Entre las principales celebraciones están el Festival Folklórico Maya-Poqomchi' que se realiza en el mes de abril, cuyo fin es conservar las tradiciones de los pueblos antiguos y enaltecer el espíritu de la cultura poqomchí. La feria patronal se celebra el 03 de mayo, en honor a la Santa Cruz.

## **1.8 Descripción de la unidad de práctica**

### **1.8.1 Datos Generales**

La empresa Comercializadora El Porvenir S. A., se encuentra ubicada en el kilómetro 196.5, Municipio de Santa Cruz Verapaz, ruta a Cobán Alta Verapaz; a 1.5 kilómetros del centro más poblado del municipio. La organización forma parte de la compañía multinacional, líder en la elaboración y distribución de bebidas denominada *CABCORP*, cuya sede central para Guatemala se encuentra en la ciudad capital.

La Comercializadora El Porvenir S. A., es una descentralización de la Embotelladora La Mariposa S. A., ubicada en

TeculutánZacapa. La dirección general, proviene de la misma. La empresa tiene a su cargo la administración de tres agencias, en el departamento de Alta Verapaz: la Agencia Cobán, ubicada en el municipio de Santa Cruz Verapaz y la Agencia Fray Bartolomé de las Casas. En el departamento de Baja Verapaz: la Agencia Salamá.

La empresa, actualmente tiene una cobertura de ventas y distribución de bebidas en los municipios de Alta y Baja Verapaz. Entre los productos que distribuye están: bebidas carbonatadas y no carbonatadas, cerveza, jugos, néctares y bebidas naturales.

### **1.8.2 Visión**

“Ser la mejor compañía operadora de bebidas de las Américas y contribuir a un mundo mejor”.<sup>3</sup>

### **1.8.3 Misión**

“Somos gente competitiva que crea relaciones con nuestros clientes y consumidores a través de las mejoras propuestas de valor, garantizando altos retornos a los accionistas”.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Investigación de campo. Año 2012.

<sup>4</sup>Ibíd.

#### **1.8.4 Recursos**

##### **a. Físicos**

La empresa cuenta con los siguientes recursos físicos: Un edificio de dos niveles con seis oficinas. Departamento de Operaciones y Servicios; Recursos Humanos; Promoción y Ventas; Entrega Programada; Información Territorial y Liquidación. Un edificio de bodega; ocho equipos de cómputo; un vehículo tipo pick up para uso administrativo; dos unidades de publicidad; diez camiones de carga; dos cámaras para bebidas; dos vehículos montacarga y parqueo con capacidad para 20 camiones de carga.

##### **b. Humanos**

El personal que labora en la institución es el siguiente: 1 Jefe Regional de Ventas; 1 Coordinador de Operaciones y Servicios; 1 Coordinador de Operaciones y Servicios Emergente; 1 Coordinador de Trade Marketing; 1 Coordinador de Ejecución Territorial; 1 Coordinador de Informática Territorial; 1 Coordinador de Entrega Programada; 1 Jefe de Recursos Humanos; Promotores de Pedidos Programados; 1 Promotor de Unidad Móvil; Vendedores de Auto Venta; Auxiliares de Auto Venta, Venta; Vendedores de Pedidos Programados; Auxiliares de Pedidos Programados; 1 Vendedor de Mini Bodega; 1 Auxiliar de Mini Bodega; Verificadores; 1 Liquidador, 1 Encargado de Bodega y Auxiliares de Bodega.

### **c. Financieros**

La empresa utiliza un programa de presupuesto anual llamado *FORCAST* en el cual se hace un análisis proyectado en comparación al año anterior para determinar la cantidad de efectivo que se utiliza durante el año actual. En dicho programa se detallan los gastos de cada una de las áreas de ejecución de servicios y se hace un análisis de ampliación o reducción de presupuesto, acorde a las necesidades que se presenten.

#### **1.8.5 Situación actual**

El diagnóstico realizado en la empresa Comercializadora El Porvenir S. A., evidenció la existencia de debilidades a nivel organizacional, focalizadas especialmente en el departamento de Recursos Humanos. Las deficiencias se puntualizan en cuanto a procesos de reclutamiento y selección; capacitación y evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa.

### **1.9 Problemática y fortalezas encontradas**

#### **1.9.1 Problemática**

- a. No se cuenta con una actualización de los expedientes de los colaboradores de empresa, algunos documentos han llegado a su fecha de vencimiento. El proceso de actualización es indispensable para los requerimientos de auditoría internas de personal por parte de la organización a nivel nacional, así como

también el cumplimiento a las demandas del Ministerio de Trabajo.

- b.** Falta de organización del banco de expedientes de los candidatos a los puestos de trabajo.
- c.** No se cuenta con un formato de calificación de expedientes que permita determinar si un candidato cumple o no, con los requerimientos para el puesto al que aplica.
- d.** Existe debilidad en cuanto a los procesos de formación y capacitación del recurso humano, ya que se ejecutan programas de capacitación, pero no abarcan a todo el personal que labora en la empresa. Resalta la demanda de atención al personal en cuanto a temáticas que fortalezcan sus capacidades personales y laborales.

### **1.9.2 Fortalezas**

- a.** Instalaciones amplias.
- b.** Ubicación geográfica accesible.
- c.** Respaldo de la compañía multinacional *CABCORP*.
- d.** Cobertura en todo el departamento.
- e.** Disponibilidad de recursos materiales y financieros necesarios para el logro de los objetivos.
- f.** Capital humano especializado para cada unidad de trabajo.
- g.** Se tienen estructurados y se ejecutan los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Así también, para la planificación y ejecución de actividades de Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III se resaltan como fortalezas: la comunicación efectiva con la Jefatura de Agencia, la inducción en los procesos administrativos, la planeación conjuntay

el acompañamiento en las distintas fases de práctica por parte de la unidad de Recursos Humanos. Además, la facilidad de recursos materiales y audiovisuales para el alcance de objetivos planteados dentro del cronograma de práctica.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### **2.1 Programa de Servicio**

##### **2.1.1 Actualización de los expedientes de los colaboradores**

###### **a. Objetivo**

Actualizar los expedientes de los colaboradores, por medio de una estructura alfabética, que favorezca el acceso a la información precisa del capital humano, para los procesos administrativos.

###### **b. Metodología**

El departamento de Recursos Humanos cuenta con un registro de los documentos de cada colaborador, sin embargo al realizar una revisión minuciosa de cada uno, se determinó que existía la necesidad de actualizar documentos que por temporalidad estaban obsoletos, siendo éstos: boletos de ornato, antecedentes penales y policíacos, carné del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, carné de IRTRA ya vencidos, declaración de beneficiarios de seguro de vida y cambio de cédula de vecindad por Documento Personal de Identificación.

Para la estructura de los expedientes, se utilizó una lista de cotejo de acuerdo a los requerimientos de la Jefatura de Recursos Humanos a nivel nacional y las exigencias del Ministerio de Trabajo.

Se procedió a revisar cada documento y se les solicitó a los colaboradores el cambio de documentos vencidos, organizándolos alfabéticamente para facilitar el acceso a los mismos, los expedientes fueron resguardados en el archivo de la organización.

### **c. Materiales**

Para la actualización de expedientes se utilizaron: hojas de papel bond, fotocopidora, folders, ganchos para hojas, lápices, lapiceros, borrador, engrapadora y formatos de declaración de beneficiarios para el seguro de vida.

## **2.1.2 Evaluación de expedientes para el proceso de selección**

### **a. Objetivo**

Estructurar y aplicar un instrumento de evaluación de perfiles de candidatos, a fin de fortalecer el proceso de selección de personal que permita identificar capital humano, conforme a los requerimientos de cada puesto de trabajo.

## **b. Metodología**

La empresa cuenta con un proceso de reclutamiento constante, los candidatos se acercan continuamente a solicitar información sobre plazas disponibles y a entregar Currículo Vitae.

La evaluación del expediente, anteriormente se realizaba de manera empírica a través de una vista general de los documentos que el postulante entrega, por lo que se sistematizó un formato para la clasificación de expedientes, en el cual se asignaron puntos a cada documento comprendido entre los requisitos indispensables del puesto al que aplicaron. Los requerimientos se determinaron de acuerdo al análisis de las funciones de cada puesto.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el formato de evaluación, se realizó una clasificación de expedientes por tipo A, B, C y D, tomando en cuenta los siguientes criterios: el tipo A incluyó los expedientes que cumplieron con el 75 al 100% de los requisitos del perfil del puesto. Por ejemplo: grado académico, experiencia en el trabajo, dominio de otro idioma, rango salarial, etc.

En el tipo B, se colocaron los expedientes que cumplieron con el 50 al 74% de requisitos, por ejemplo: tres de cinco requerimientos del puesto. En el tipo C, se clasificaron los expedientes que llenaron únicamente del 25 al 49% de requisitos, es decir el mínimo de requerimientos.

En el tipo D, se ubicaron los expedientes que contaron con menos del 24% de los requisitos. Los candidatos con esta calificación, pueden ser tomados en cuenta, cuando no existe otro candidato que postule a la plaza de trabajo. Los documentos de los aspirantes que no fueron seleccionados, se archivaron para el banco de elegibles que la empresa maneja.

### **c. Materiales**

Hojas de papel bond, formato de evaluación de expedientes, fotocopidora, folders, ganchos para hojas y lapiceros.

### **2.1.3 Otras actividades realizadas**

En el proceso de selección, se administraron test de aptitudes y personalidad a los candidatos que aplicaron a los puestos vacantes durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre. La unidad de Recursos Humanos, utiliza test específicos para cada puesto, siendo éstos:

- a. Adaptación de la Escala de Inteligencia de Terman**, el cual permite determinar la puntuación general del Coeficiente Intelectual del individuo. Es útil para predecir la adaptación de la persona hacia una tarea y la capacidad de resolución de problemas, especialmente cuando se trabaja bajo presión.
- b. Aptitud para las ventas**, es una escala a través de la cual se conoce el éxito de una persona en el ejercicio de las ventas.

- c. **Test de Matemáticas**, presenta un panorama general de la habilidad numérica del candidato.
- d. **Test RL**, es un test de razonamiento lógico en el que se puede observar la capacidad del individuo para trabajar en forma secuencial.

Como aporte del proceso de Práctica de Orientación Vocacional y Laboral, se implementó la aplicación del test de personalidad de *Cleaver* y el Test de Valores. Esto con el fin de obtener un perfil integral de los candidatos, para seleccionar al individuo idóneo al puesto de trabajo.

- e. **Test de Cleaver**, permite conocer el nivel de compatibilidad existente entre el puesto de trabajo y las características de la persona, según su propia percepción. Establece una descripción acerca del tipo de comportamiento necesario para satisfacer los requisitos de un puesto y el estilo de comportamiento de la persona evaluada, resalta 4 factores: dominancia o empuje, influencia, constancia o permanencia y apego, cumplimiento de normas o conciencia del deber.
- f. **Test de Valores**, es una prueba psicométrica que mide los principios y valores morales que rigen la conducta del individuo. Específicamente se interesa en seis motivos básicos en la personalidad: Teórico, económico, estético, social, político y religioso. Es útil para las empresas que requieren mayor información del candidato.

Los resultados obtenidos de cada test, se colocaron dentro de los expedientes de los candidatos, resguardados en el archivo de la empresa.

Además, se colaboró con las siguientes actividades administrativas del Departamento de Recursos Humanos: Elaboración de afiches de promoción de puestos vacantes, entrevistas iniciales de selección de personal, consolidado digital de recurso humano, informe mensual de rotación de personal, entrega de carné, evaluación de clima organizacional y registro de planillas de pago.

## **2.2 Programa de Docencia**

### **2.2.1 Taller sobre Relaciones Interpersonales**

#### **a. Objetivo**

Sensibilizar a los colaboradores de la organización, sobre la importancia de mantener adecuadas relaciones interpersonales, a través de un taller que contribuya al fortalecimiento del clima laboral.

#### **b. Metodología**

El taller se dirigió a los colaboradores del departamento de Ventas. Se inició con una dinámica rompe hielo denominada Persona con Persona, en la que se aperturó el espacio para la interacción de los participantes.

Seguidamente se explicó el tema a tratar, resaltando la importancia del ejercicio de adecuadas relaciones interpersonales, lo cual se refleja en un mejor desempeño laboral.

Finalmente se presentó un video denominado El virus de la actitud, en el cual se puntualizaron conductas que perjudican el clima laboral de la institución y que además limitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## **2.2.2 Taller sobre Trabajo en equipo**

### **a. Objetivo**

Propiciar un clima de integración entre los colaboradores, a través de un taller participativo, como elemento importante para conformar equipos efectivos de trabajo.

### **b. Metodología**

El taller fue dirigido a los Promotores de Pedidos Programados, pertenecientes al departamento de ventas. Se inició con la dinámica Recorriendo los números, para lo cual se dividió a los asistentes en dos equipos.

Luego se explicó el tema, resaltando la importancia de coordinar las funciones, con lo cual se ahorra tiempo y esfuerzos, facilitando el alcance de las metas propuestas para cada ruta de ventas.

Se presentó el video Las hormigas y el trabajo en equipo, seguidamente, se brindó un espacio para comentarios sobre el tema. Para el cierre se presentó e video El buen trabajo en equipo.

### **2.2.3 Taller sobre Servicio al cliente**

#### **a. Objetivo**

Sensibilizar a los colaboradores de la empresa, a través de un taller vivencial, sobre la importancia de brindar un servicio de calidad para fortalecer la promoción de los productos y servicios, así como la imagen empresarial.

#### **b. Metodología**

La actividad se dirigió a los colaboradores del departamento de entrega programada, coordinador de la unidad, pilotos y auxiliares. Se inició con la dinámica de integración La corbata del zorro y la corbata del conejo, la cual sirvió como introducción al tema, haciendo referencia a la competitividad que caracteriza a la empresa, así como la efectividad con la que deben efectuarse las entregas de productos.

Se brindó un espacio para que los participantes comentaran sobre ¿Quién es el cliente? y ¿cómo lo definen? Se enmarcó la clasificación de los clientes y el trato respectivo para cada uno, el conocimiento de las personas a quienes se entregan los productos, potencializa la atención en el servicio.

Para finalizar, se presentó la reflexión: Lo bueno de las cosas malas, con lo cual se buscó fortalecer el trabajo que los colaboradores realizan diariamente en el contacto directo con los diferentes tipos de personas que adquieren los productos y servicios.

## **2.2.4 Taller sobre Liderazgo eficaz y comunicación asertiva**

### **a. Objetivo**

Fortalecer los canales de comunicación y el ejercicio del liderazgo eficaz, a través de actividades de integración con el recurso humano, para favorecer el logro de los objetivos organizacionales.

### **b. Metodología**

La charla se dirigió al personal administrativo de la empresa y encargados de bodega. Se inició con una dinámica de integración denominada Sigamos al líder, luego se realizó la explicación del tema, en forma participativa, lo que permitió que los asistentes aportaran comentarios con respecto al tema.

Se presentó el video titulado Asume tu responsabilidad, como reflexión del compromiso que los coordinadores de área, tienen al mando de cada unidad. Se finalizó con una reflexión personal Si te quejas de tu trabajo, en el que se resaltó el valor del trabajo en conjunto para el éxito personal y empresarial.

### **c. Materiales**

Para el desarrollo de los diferentes talleres, se utilizaron los siguientes materiales: equipo de cómputo, proyector, hojas de papel bond, lápices, lapiceros y tarjetas con números.

### **2.2.5 Otras actividades realizadas**

Se incluye la colaboración en la ejecución de inducciones al puesto, a través del programa *INYCIE*, el cual se dirige al capital humano que inicia relación laboral con la empresa. El objetivo es empoderar a los nuevos colaboradores en temáticas de historia, objetivos, visión, misión y valores de la organización. Brindar la información necesaria sobre las funciones del puesto y el reglamento interno que rige las acciones dentro de la empresa.

Se apoyaron las reuniones matinales del departamento de Entrega Programada, con espacios de 15 minutos para brindar cápsulas informativas para motivar al personal. Además se apoyó la celebración mensual de cumpleaños y la celebración del día del padre, con dinámicas y un tema de reflexión, la actividad fue planificada por la unidad de Recursos Humanos.



## CAPÍTULO 3

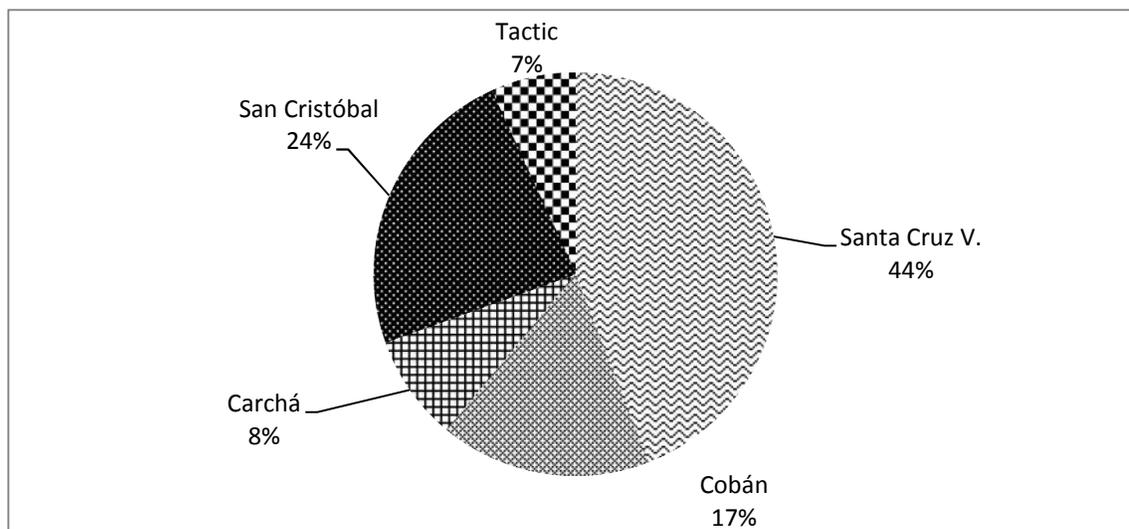
### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Programa de Servicio

##### 3.1.1 Resultados obtenidos

#### GRÁFICA NO. 1

#### PROCEDENCIA DE LOS CANDIDATOS AL PROCESO DE SELECCIÓN



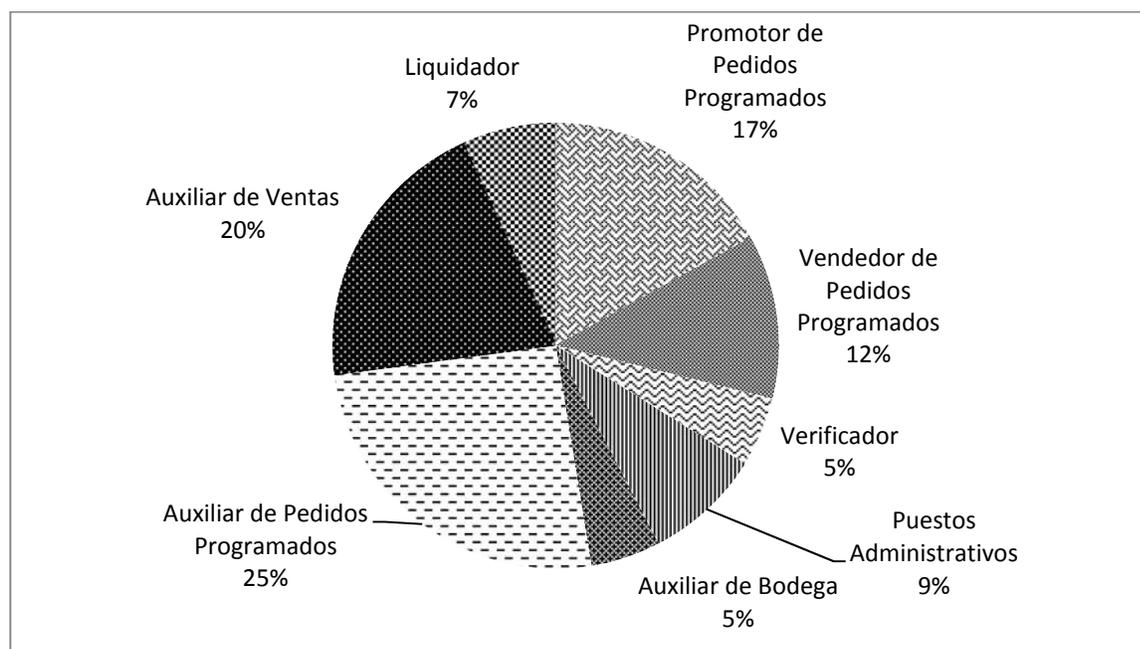
**Fuente:** Investigación de campo. Año 2012

**Interpretación:** Los candidatos evaluados para puestos vacantes y para conformar el banco de expedientes, proceden de diferentes municipios del departamento, en su mayoría del municipio de Santa Cruz Verapaz, donde se localizan las instalaciones de la Comercializadora El Porvenir S. A. Es representativo el número de candidatos provenientes de San Cristóbal Verapaz,

debido a su cercanía, así también se atendió a candidatos de Cobán, San Pedro Carchá y Tactic, en menor porcentaje. En el proceso de selección se prioriza a los residentes en Santa Cruz y San Cristóbal Verapaz, lugares cercanos a la empresa, debido a la hora de inicio de la jornada laboral que implica viajes en horas de la madrugada.

## GRÁFICA NO. 2

### EVALUACIÓN DE CANDIDATOS POR PUESTOS

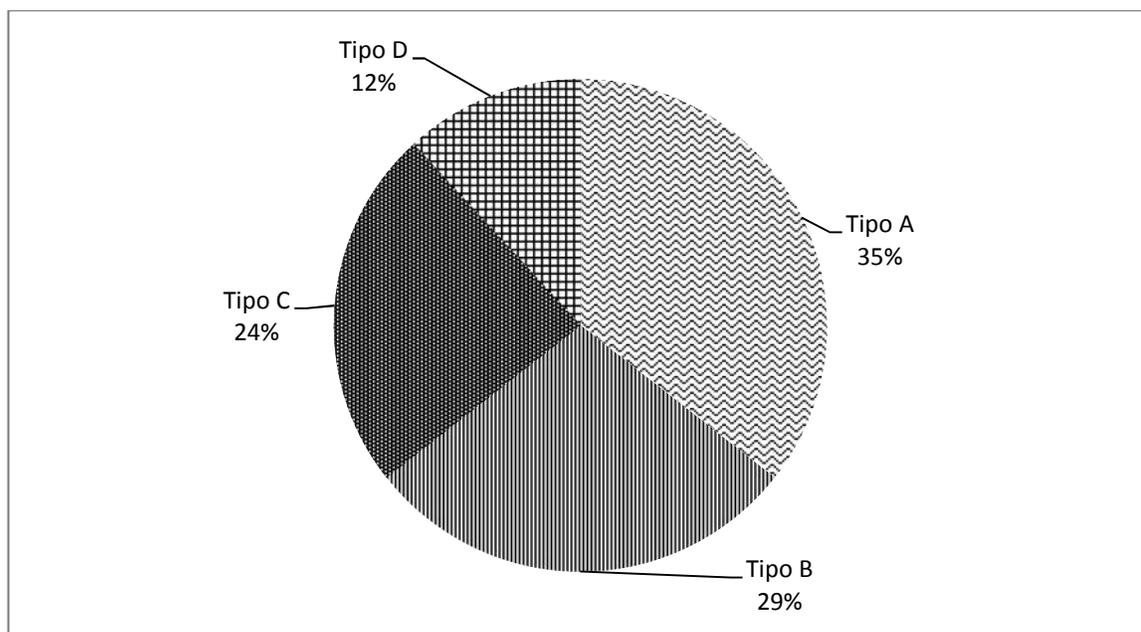


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2012

**Interpretación:** Se evaluó un total de 59 candidatos, atendidos durante los meses de julio, agosto y septiembre, para diferentes puestos de trabajo. Como se evidencia en la gráfica, los puestos a los que los candidatos aplican en mayor parte son los de Auxiliar de Ventas y Auxiliar de Pedidos Programados, debido a que los requerimientos, no tienen mayores exigencias en cuanto a preparación académica. Sin embargo requiere experiencia en ventas y servicio al cliente. En su totalidad se atendió a candidatos del género masculino, debido al esfuerzo físico que se realiza y a los riesgos laborales en la ejecución de actividades.

### GRÁFICA NO. 3

#### CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2012

**Interpretación:** La evaluación minuciosa de los expedientes presentados por cada candidato, permitió realizar un análisis detallado de cada uno. De los 59 CV revisados, el treinta y cinco por ciento se clasificó como tipo A, esto debido a que en su mayoría los candidatos aplicaron a puestos como Auxiliar de Pedidos Programados y Auxiliar de Ventas, los cuales no tienen mayores requerimientos en cuanto a grado académico. La escolaridad requerida para dichos puestos es de Tercero Básico, se atendió a candidatos con educación Diversificada, lo que implicó sobrecalificación para el perfil del puesto.

Un veintinueve por ciento de expedientes se clasificaron como tipo B, dentro de los que se incluyen candidatos a puestos como Promotor de Pedidos Programados y puestos administrativos, quienes no cumplían con requisitos como experiencia laboral, experiencia en ventas y licencia tipo "A" y tipo "M"; sin embargo sin cumplían con la formación académica requerida.

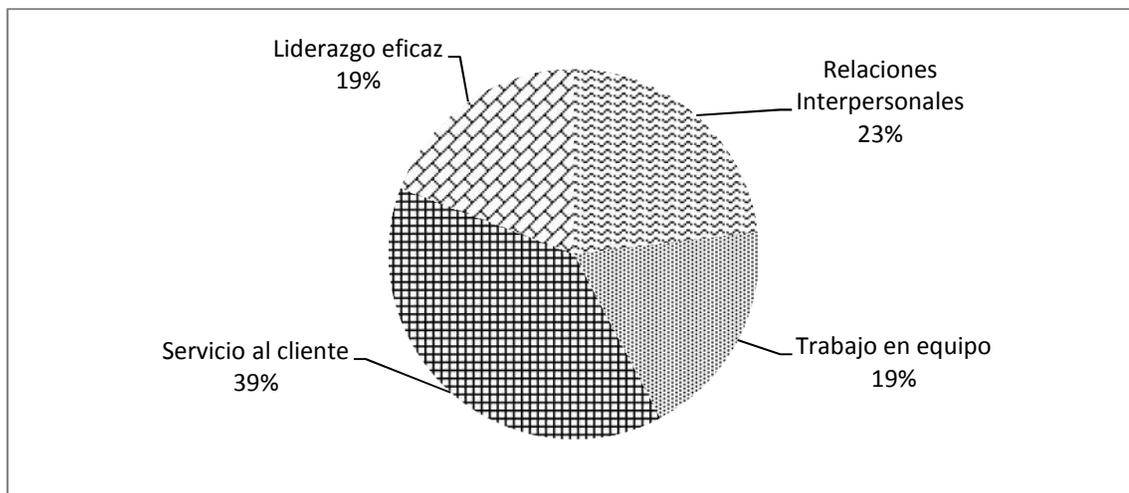
Así también, un veinticuatro por ciento de los CV, se clasificó como tipo C, con los expedientes para los distintos puestos, que no cumplían con todos los requerimientos solicitados.

Finalmente, se catalogó como tipo D, al doce por ciento de expedientes que solo contaban con el mínimo de requisitos indispensables de la plaza vacante, pero que sin embargo pueden ser tomados en cuenta, cuando no existe otro candidato que aplique al puesto. Especialmente en esta clasificación, se encontraron los candidatos a cargos administrativos, en los cuales son mayores las exigencias académicas y la experiencia laboral.

## 3.2 Programa de Docencia

### 3.2.1 Resultados obtenidos

**GRÁFICA NO. 4**  
**ASISTENCIA A LOS TALLERES**



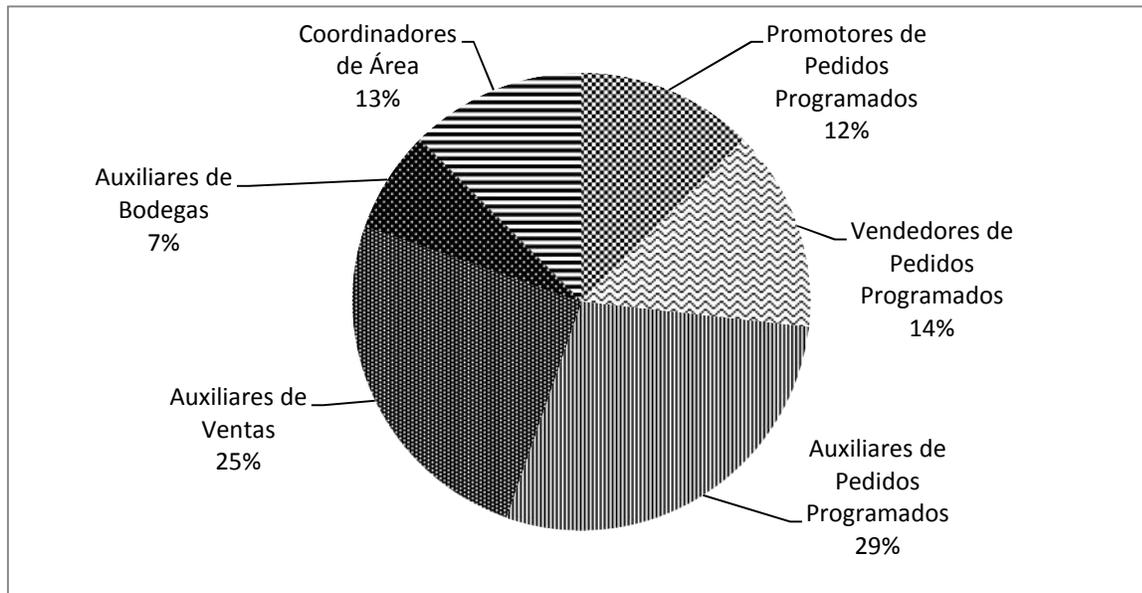
**Fuente:** Investigación de campo. Año 2012

**Interpretación:** En los talleres se atendió a un total de 52 colaboradores, se contó con mayor asistencia al taller sobre Servicio al cliente con un treinta y nueve por ciento, debido a que se trabajó con el personal de Entrega Programada, una de las unidades con mayor número de colaboradores y que por el tipo de trabajo que realizan, tienen un mayor contacto con los clientes y por lo tanto requieren reforzar sus competencias personales en dicha temática.

El segundo taller con mayor asistencia, fue el de Relaciones Interpersonales con un veintitrés por ciento, el cual se dirigió al departamento de Ventas. Los talleres sobre Trabajo en Equipo y Liderazgo eficaz contaron con menor número de asistentes, debido a que se trabajaron con departamentos que tienen un número reducido de colaboradores, siendo los puestos de Programadores de Pedidos Programados, Coordinadores de áreas y Encargados de Bodega.

## GRAFICA NO. 5

### POBLACIÓN ATENDIDA POR PUESTOS DE TRABAJO



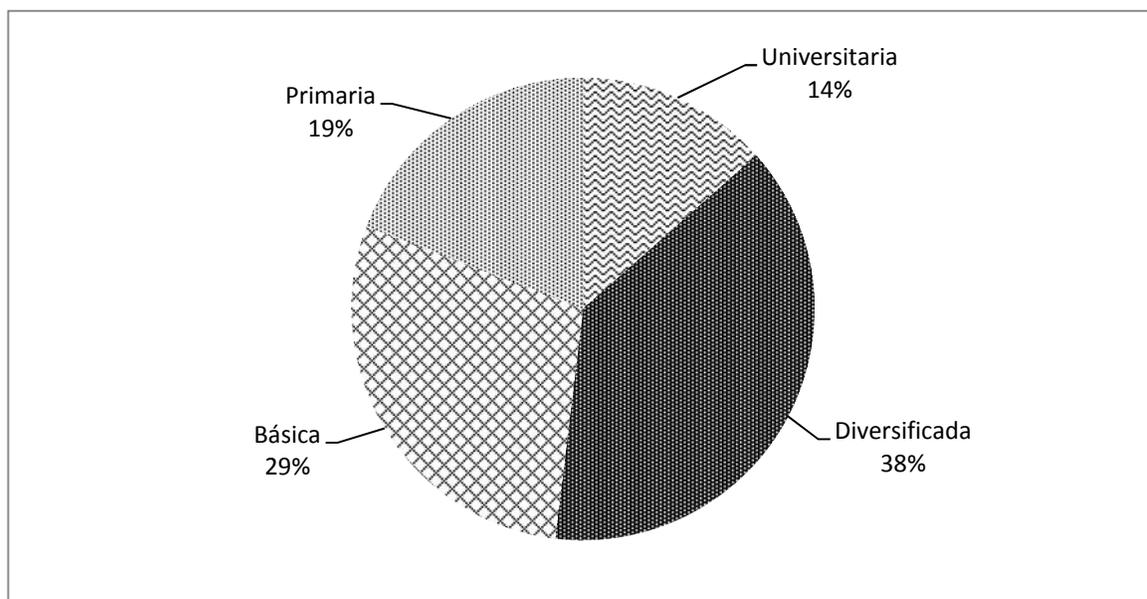
**Fuente:** Investigación de campo. Año 2012

**Interpretación:** De acuerdo al perfil de los puestos de trabajo y a las actividades que la empresa realiza, los colaboradores son en su totalidad del género masculino. Se contó con la participación de 52 colaboradores, los porcentajes más representativos, son los de: Auxiliares de Pedidos Programados con un veintinueve por ciento, Auxiliares de Ventas con un veinticinco por ciento y Vendedores de Pedidos Programados, con un catorce por ciento, con quienes se trabajaron temas de: Servicio al cliente, Trabajo en equipo y Relaciones Interpersonales.

El tema de Liderazgo eficaz y comunicación asertiva, se trabajó con los Coordinadores de Áreas, que representan el trece por ciento y Auxiliares de Bodega con el siete por ciento. Las actividades se realizaron con el fin de potencializar competencias personales y laborales que conlleven a un mejor desempeño y una mejora en los servicios.

## GRAFICA NO. 6

### ESCOLARIDAD DE LA POBLACIÓN ATENDIDA



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2012

**Interpretación:** En cuanto a la escolaridad de la población atendida, los porcentajes más representativos son los de diversificado y básico, con treinta y ocho y veintinueve por ciento, respectivamente. También se atendió a un porcentaje de 19 por ciento de población con escolaridad primaria, correspondiente a personal que lleva más de 15 años laborando en la empresa, que en sus inicios no requería mayores demandas académicas. Y finalmente el catorce por ciento con educación universitaria, correspondiente a los puestos administrativos.



## CONCLUSIONES

- 1) La planificación y ejecución de estrategias en los programas de servicio y docencia, contribuyeron al fortalecimiento de acciones específicas de reclutamiento, selección de personal y desarrollo profesional del capital humano, en los procesos administrativos de recursos humanos en la Comercializadora El Porvenir S. A.
- 2) La implementación de los instrumentos de evaluación de perfiles y para la organización y actualización de los expedientes de los colaboradores, permitió sistematizar la revisión del expediente de los aspirantes a puestos vacantes, la organización del banco de elegibles, con lo cual se fortaleció la gestión de la unidad de recursos humanos, en los procesos de selección y reclutamiento de personal. Así también contribuyó a la atención del cliente interno, al contar con información precisa de cada uno, facilitando la emisión de documentos solicitados para trámites personales.
- 3) Las charlas ejecutadas como parte del programa de desarrollo humano, respondieron a las demandas de los colaboradores en cuanto a temáticas que fortalecieron sus competencias no solo profesionales, sino también personales en el puesto que desempeñan.



## RECOMENDACIONES

- 1) Los procesos de administración del capital humano, son de vital importancia para el éxito de las empresas, por lo que se sugiere al departamento de Recursos Humanos de la Comercializadora El Porvenir S. A., dar seguimiento a las estrategias y herramientas implementadas como parte de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III.
- 2) Dar continuidad al formato de evaluación de perfiles de candidatos a los puestos, como mecanismo para sistematizar la revisión de las competencias básicas con las que cuenta el individuo que oferta sus servicios a la empresa. Además, es importante brindar un servicio de calidad al cliente interno, por lo que se recomienda darle seguimiento a la actualización de los expedientes del personal que labora para la empresa, evidenciando que facilita el acceso a la información de cada uno, para los trámites e informes requeridos.
- 3) Es indispensable brindar la atención al principal recurso de la empresa, siendo éste, el recurso humano, a través de la ampliación en la cobertura de los programas de capacitación y desarrollo profesional, con temáticas que fortalezcan los conocimientos teóricos y prácticos en las funciones que realizan.



## BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia, L. Fernando. *Administración de recursos humanos; para el alto desempeño*. México: Editorial Trillas, 2006.
- Castillo Montejó, Víctor Raúl. *Monografía de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz*. Tesis de Maestría en Docencia Universitaria. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: Facultad de Humanidades, 2004.
- Comité Nacional de Alfabetización -CONALFA-. *Estudio comunitario de Santa Cruz Verapaz*. Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, Guatemala: CONALFA., 2009.
- Gordillo Castillo, Enrique. *Guía general de estilo para la presentación de trabajos académicos*. Guatemala: Centro de Estudios Urbanos y Regionales-Universidad San Carlos de Guatemala., 2002.
- Instituto Geográfico Nacional -IGN-. *Hoja Topográfica Tactic. (2161-IV)* Guatemala: IGN., 1 994. Esc. 1:50,000. Color.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Informe comunitario de Santa Cruz Verapaz*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: INE., 2002.
- Jericó, Pilar. *No miedo en la empresa y en la vida*. España: Alienta Editorial, 2006.
- Landy Frank J. y Jeffrey M. Conte. *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill, 2005.
- Ruiz Sánchez, Juan José, Et Al. *Las psicoterapias*. España: Ediciones Úbeda, 2003.
- Saavedra Luna, Anabell de Jesús y Wendy Roxana Rivera Morales. *Clima organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad*. 2008. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_2667.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2667.pdf) (18 de mayo de 2012).
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-. *Plan de desarrollo de Santa Cruz Verapaz*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: SEGEPLAN., 2010.



Wayne, Robert M. Noe. *Administración de recursos humanos*. México: Mcneese State University, 2005.



V.ºB.º  
*[Handwritten signature]*

Adán García Véliz

Lic. En Pedagogía e Investigación Educativa  
BIBLIOTECARIO



## **ANEXOS**





## ANEXO 1

### FORMATO RH-1

Comercializadora El Porvenir S. A.

### EVALUACIÓN DEL CURRÍCULUM VITAE

No. de Expediente:

<b>Nombre Completo:</b>	<b>Edad:</b>
<b>Puesto al que aplica:</b>	

CRITERIO	ASPECTOS	REFERENCIA	PUNTAJE OTORGADO
<b>ESTUDIOS</b>	Maestrías	25 pts.	
	Título Universitario	25 pts.	
	Título de Nivel Diversificado	20 pts.	
	Diploma de Nivel Básico	15 pts.	
	Diploma de Nivel Primario	10 pts.	
	Sin estudios	5 pts.	
	Especificar:		
<b>EXPERIENCIA EN EL PUESTO</b>	3 o más años	30 pts.	
	2 años	25 pts.	
	1 año	20 pts.	
	Menos de un año	15 pts.	
	Sin experiencia	10 pts.	
<b>CAPACITACIONES</b>	Relacionadas al puesto	50 pts.	
	Sin relación al puesto	30 pts.	
	Sin capacitaciones	20 pts.	
<b>CARTAS DE RECOMENDACIÓN</b>	Laborales y personales	50 pts.	
	Solo personales	50 pts.	
	Ninguna	0 pts.	
<b>PUNTAJE TOTAL OBTENIDO</b>			

**OBSERVACIONES:**

---



---



---

**Nombre y firma del evaluador:**

**Lugar y fecha:** \_\_\_\_\_



## ANEXO 2

### FICHA TÉCNICA DEL TEST DE CLEAVER

<b>Nombre:</b>	Técnica Cleaver
<b>Autor:</b>	J. P. Cleaver & Co.
<b>Tiempo:</b>	15 a 20 minutos
<b>Administración:</b>	Adultos (hombres y mujeres)
<b>Aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Contenido:</b>	24 grupos de 4 palabras que deben ser categorizadas por el evaluado entre la que más lo describe y la que menos lo describe.
<b>Objetivo:</b>	Establecer una descripción acerca del tipo de comportamiento necesario para satisfacer los requerimientos de un puesto y el estilo de comportamiento de la persona evaluada para realizar una comparación y determinar si existe compatibilidad o no.
<b>Material:</b>	Manual Hoja de autodescripción Hoja de Factor Humano Grafica gerencial y motivacional Plantilla de Factores Humanos (2) Lápiz No. 2 Lápiz de color
<b>Resultados:</b>	Compatibilidad entre el perfil del puesto y el estilo personal del evaluado en 4 factores: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dominancia o empuje (Drive)</li><li>2. Influencia, relación o interés por la gente (Influence)</li><li>3. Constancia o permanencia en una tarea (Steadiness)</li><li>4. Apego, cumplimiento de normas o conciencia del deber (Consciousness).</li></ol>



## ANEXO 3

### FICHA TÉCNICA DEL TEST DE VALORES

<b>Nombre:</b>	Estudio de Valores
<b>Autor:</b>	Gordon W. Allport, Philip E. Vernon & Gardner Lindzey.
<b>Tiempo:</b>	20 a 30 minutos
<b>Administración:</b>	Adultos (hombres y mujeres)
<b>Aplicación:</b>	Autoaplicación, individual o colectiva
<b>Contenido:</b>	Ítems: seis intereses o motivos básicos en la personalidad (teórico, económico, estético, social, político y religioso).
<b>Objetivo:</b>	Medir la importancia relativa de seis intereses o motivos básicos en la personalidad: teórico, económico, estético, social, político y religioso.
<b>Material:</b>	Protocolo (MP 20-2) Lápiz No. 2



## ANEXO 4

### DESCRIPCIÓN DE DINÁMICAS UTILIZADAS EN EL PROGRAMA DE DOCENCIA

#### **Sigamos al líder**

##### **Materiales:**

- Ninguno

##### **Desarrollo:**

Los participantes forman equipos de 5 integrantes, un participante se constituye como líder del equipo. Se les vendan los ojos a los otros cuatro integrantes, los cuales deben seguir las indicaciones del líder, para recorrer una distancia con pequeños obstáculos en la ruta. Gana el equipo que realice el recorrido en el menor tiempo posible.

#### **La corbata del zorro y la corbata del conejo**

##### **Materiales:**

- Una cinta de color azul
- Una cinta de color blanco
- Música de fondo

##### **Desarrollo:**

Los participantes forman un círculo, se selecciona a un participante a quien se le coloca la corbata del zorro (cinta con solo un nudo); y a otro participante a quien se le coloca la corbata del conejo (cinta con dos nudos). Al iniciar la música, los participantes que tiene las corbatas, las van pasando al siguiente compañero quien también tiene que realizar los nudos correspondientes al colocarlas. Una corbata avanza para el lado derecho y la otra para el lado izquierdo; el participante que se junte con ambas corbatas, tiene una penitencia.

## **Recorriendo los números**

### **Materiales:**

- Tarjetas con números del 1 al 21

### **Desarrollo:**

Los participantes forman equipos de 5 integrantes. Las tarjetas se colocan en el suelo de manera desordenada. Los participantes se organizan en una fila, el primero debe buscar el número 1 y colocarse sobre la tarjeta, el segundo participante se coloca sobre la tarjeta con el número 2, así consecutivamente hasta que hayan pasado por todos los números.

No. 041-2017

**USAC  
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario del Norte



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

**ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL**

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DE PRACTICA DE ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL III,  
REALIZADA EN LA COMERCIALIZADORA EL PORVENIR S. A. DE SANTA CRUZ  
VERAPAZ, ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

**ESTER NOEMY CAAL CHO**

Autoriza el

**IMPRIMASE**

Cobán, Alta Verapaz 28 de Febrero de 2017.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
DIRECTOR

