

**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 RADIO SISTEMA
DE ESTACIONES TEZULUTLÁN, UBICADA EN COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

THELMA RAFAELA HOENES SAGÜI

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2018

**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 RADIO SISTEMA
DE ESTACIONES TEZULUTLÁN, UBICADA EN COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

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

POR

**THELMA RAFAELA HOENES SAGÜI
CARNÉ 201244337**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2018

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA: Lcda.T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTES: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milian
PEM. 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 Lilliana 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

REVISORA DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Marta Eugenia Coy Macz

ASESORA

Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7956-6000 ext.212
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 09 de septiembre de 2017
Ref. 15/CP-517-2017


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

Respetables señoras:

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, realizada en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Thelma Rafaela Hoenes Sagüi**, **Carné No.201244337**.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lcda. Nadya María Morales Mérida
Asesora



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. 14 de octubre de 2017
Ref. 15/CP-619-2017

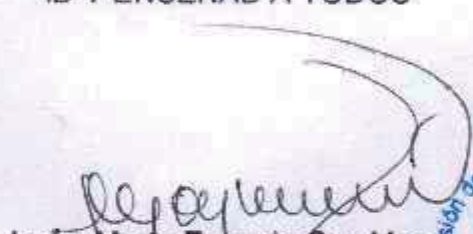
Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señoras:

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, realizada en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Thelma Rafaela Hoenes Sagüi, Carné No. 201244337.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. María Eugenia Coy Mac
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. 22 de noviembre de 2017
Ref. No.15/CP-719-2017

Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR - USAC

Respetables señoras:

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 Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Theima Rafaela Hoenes Sagüi, Carné No. 201244337.**

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: 7956-6000 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 22 de noviembre de 2017
Ref. No.15/CP-720-2017

Licenciado:

Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

Director

Centro Universitario del Norte, -CUNOR-


Cobán, A. V.

Respetable Licenciado:

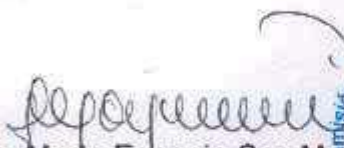
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Thelma Rafaela Hoenes Sagüi, Carné No.201244337**. Previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientador Vocacional y Laboral.

Atentamente,

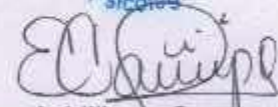
"Id y Enseñad a Todos"


Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Vocal




Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Secretaria




Lcda. Elspeth Lilliana 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 Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar el título Orientadora universitario de nivel intermedio de Vocacional y Laboral.



Thelma Rafaela Hoenes Sagüí

Carné 201244337

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 iluminarme y guiarme por el sendero del bien.

MIS HIJOS

Beverly Adhelinda, Bryan Otoniel y Joyce Estefanía; que han sido el motor de mi vida para el logro de este triunfo.

MIS HERMANAS

Gilma, Norma, Ángela y Aura; por su infinito cariño, sea mi triunfo muestra de gratitud y ejemplo.

MIS AMIGOS (AS)

Beverly Cajbón, Ericka Guerra, Sofía Pacay, Liz Figueroa, Arely López, Angela Tarot, Brenda Caal, Gerson Icó y Luis Yax; gracias por estar en las buenas y en las malas.

MIS COMPAÑEROS (AS)

Carrera de Psicología OVL y TL; de quienes guardaré gratos recuerdos, les deseo éxitos en el futuro.

AGRADECIMIENTOS

A:

HENRY

Que mi triunfo sea una mínima recompensa por el apoyo y sacrificio que brindó hacia a mí persona.

MIS MAESTROS

Lcda. Loida Cacao, Lcda. Corina Espinoza, Lcda. Magda Tzun, Licda. Lidia Marroquín, Licenciado Guido Lemus por las enseñanzas brindadas.

MI PATRIA

Guatemala, hermosa tierra de la eterna primavera, que recibirá el fruto de mi profesión.

MI CASA DE ESTUDIOS

Universidad de San Carlos de Guatemala por ser fuente inagotable de enseñanza, mi respeto y cariño, especialmente a la Carrera de Psicología.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	V
RESUMEN	VII
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICAS**

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	6
1.4	Vías de acceso	6
1.4.1	Puentes vehiculares y peatonales	6
1.5	Recursos	6
1.5.1	Naturales	6
1.5.2	Físicos	6
1.6	Situación socioeconómica	7
1.6.1	Económica	7
	a. Agrícola	7
	b. Ganadería	7
	c. Artesanal	7
	d. Organización social	8
1.7	Organización social	8
1.7.1	Instituciones	8
1.7.2	Grupos organizados	8
1.7.3	Organizaciones socio - socioculturales	9
1.8	Descripción de la unidad de práctica	9
1.8.1	Datos generales	9
1.8.2	Visión	9
1.8.3	Misión	10
1.8.4	Recursos	10
	a. Físicos	10
	b. Humanos	11
	c. Financieros	11
1.8.5	Servicio que presta la institución	11
1.8.6	Organigrama	12
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	12

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	15
	2.1.1 Objetivos	15
	2.1.2 Actividades realizadas	15
	a. Creación del manual de recursos humanos	15
	1) Proceso de reclutamiento	16
	2) Proceso de selección	16
	3) Entrevistas de selección según los puesto de la empresa radial	17
	4) Ficha profesiográfica	17
	5) Proceso de inducción	17
	6) Descripciones y perfil de puesto	18
	7) Formatos de evaluación de desempeño	18
	8) Formato de retiro de un colaborador	18
	b. El proceso de selección de personal para el área de mercadeo	19
	c. Proceso de inducción de coordinadora de mercadeo	20
	d. Aplicación de test	20
	2.1.3 Recursos	21
	a. Humanos	21
	b. Materiales	21
2.2	Programa de docencia	22
	2.2.1 Objetivos	22
	2.2.2 Metodología	22
	a. Charla	22
	2.2.3 Actividades realizadas	22
	a. Charla motivacional sobre equidad de género	22
	b. Charla motivacional sobre relaciones interpersonales	23
	c. Charla motivacional sobre empleabilidad	23
	2.2.4 Otras Actividades	24
	a. Mural dedicado al día de las madres	24
	b. Mural para cumpleaños	24
	c. Apoyo en la organización de diplomado realizado por RSET y Universidad Landívar	25
	2.2.5 Recursos	25
	a. Humanos	25
	b. Materiales	25

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	27
	3.1.1 Resultados obtenidos	27
3.2	Programa de docencia	29

3.2.1 Resultados obtenidos	29
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFIA	37
ANEXOS	39

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1 Charla motivacional sobre relaciones interpersonales	41
2 Dinámica relaciones interpersonales	41
3 Organizadores del Diplomado innovación Radiofónica	42
4 Participantes del Diplomado innovación Radiofónica	42

ÍNDICE DE ESQUEMAS

1 Organigrama	12
---------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1	27
GRÁFICA 2	28
GRÁFICA 3	29
GRÁFICA 4	30
GRÁFICA 5	31

LISTADO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

Br.	Bachiller
BSPA-N	Batería para la selección del personal administrativo, aptitud numérica
BSPA-V	Batería para la selección del personal administrativo, aptitud verbal
Cocode's	Consejo Comunitario del Desarrollo
Comude	Consejo Municipal del Desarrollo
Cunor	Centro Universitario del Norte
Dr.	Doctor
FODA	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
Geól.	Geólogo
Ine	Instituto Nacional de Estadística
Ing.	Ingeniero
Km²	Kilómetros cuadrados
Lcda.	Licenciada
Lic.	Licenciado
Moss	Mandos Gerenciales y Directivos
PEM	Profesorado de Enseñanza Media
RENAP	Registro Nacional de las Personas
RSET	Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán
TAD	Test de Aptitudes Diferenciales
Zoot.	Zootecnista

RESUMEN

La carrera de Psicología del Centro Universitario del Norte CUNOR de la Universidad de San Carlos de Guatemala USAC, se caracteriza como una carrera humanitaria, por brindar apoyo a la sociedad guatemalteca y como parte del plan de estudios, se realiza la práctica de orientación vocacional y laboral III, en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, ubicada en Cobán, Alta Verapaz.

La orientación vocacional y laboral se refiere al proceso que tiene como objetivo despertar intereses vocacionales, ajustar dichos intereses a la competencia laboral del sujeto y a las necesidades del mercado laboral, misma que persigue en sí, el desarrollo del colaborador y la prevención de problemas relacionadas a conductas inapropiadas en el trabajo.

Se realizó el diagnóstico institucional, donde se obtuvo información de la institución acerca de las situaciones en las peculiaridades, generalidades y diferencias que se presentaron. El programa de servicio; se realizó con toda la disposición personal en el desarrollo de las tareas de vital importancia, como la creación del manual de Recursos Humanos y el proceso administrativo que se requería en la institución radial, necesidades que fueron cubiertas en su totalidad.

En el programa de docencia se intervino a través de la ejecución de enseñanzas que se les impartió a los colaboradores, por medio de charlas motivacionales con los temas sobre: equidad de género, relaciones interpersonales y empleabilidad.

Se finaliza el proceso de Práctica con la elaboración de un informe que incluyen conclusiones y recomendaciones dirigidas a la institución radial.

El trabajo realizado en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán no implicó una evolución total, sin duda contribuyó en la generación de nuevas ideas en los colaboradores que permitirá el desarrollo de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La ejecución de la práctica es parte de la formación profesional de la Carrera Técnica en Orientación Vocacional y Laboral, la cual se ejecutó en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán, lugar en el que se cubrieron las áreas de servicio y docencia, que brindaron oportunidades para aplicar conocimientos tanto teóricos como prácticos, los cuáles permitieron adquirir experiencias.

El capítulo uno, hace referencia a la descripción de la unidad de práctica, aspectos importantes de la empresa; recursos a su disposición; descripción de las actividades que realizan; identificación y jerarquización de los problemas, y descripción de las situaciones encontradas que afectan el desempeño de la empresa todo esto resaltado según en el diagnóstico institucional.

El capítulo dos, contiene toda la información de las actividades realizadas en Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán. En el programa de servicio se creó e implementó el Manual de Recursos Humanos con contenidos basados en bibliografía actualizada en el tema de administración Recursos Humanos. Se realizó un proceso de selección e inducción de personal para el área de Mercadeo, aplicación de test; mientras que en el programa de docencia se realizaron charlas motivacionales con los temas: equidad de género, relaciones interpersonales y empleabilidad.

En el capítulo tres, se realiza análisis de resultados que se obtuvieron en la ejecución de las actividades del programa de servicio y docencia con el fin de reconocer las satisfacciones de las necesidades cubiertas en el área de recurso humano como con las demandas y necesidades de la empresa.

OBJETIVOS

General

Realizar reconocimiento institucional en Radio Sistemas de Estaciones Tezulutlán de Cobán, Alta Verapaz; a través de una evaluación diagnóstica para la implementación de estrategias de talento humano en beneficios de la institución.

Específicos

1. Detectar las fortalezas y necesidades de la institución a través del diagnóstico institucional para la implementación de programas dirigidos a los colaboradores, en áreas de servicio y docencia.
2. Crear y elaborar el Manual de Recursos Humanos a través de entrevistas a los colaboradores para que se optimice las fases del proceso de administración del recurso humano de la institución radial.
3. Orientar y capacitar a los colaboradores con charlas motivacionales para fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas que permitan obtener resultados positivos en el rendimiento laboral.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

Ubicación y localización La República de Guatemala se encuentra dividida en ocho regiones, las que se establecen política y administrativamente en veintidós departamentos, entre los cuales se enmarca, en la zona norte del país, Alta Verapaz limita al norte con Petén, al este con Izabal, al sur con Zacapa, El Progreso y Baja Verapaz y al oeste con Quiché.

Geográficamente se localiza en la latitud norte 15 grados 27 minutos y 23 segundos, longitud oeste 90 grados 22 minutos y 37 segundos, a una distancia de 212 kilómetros al norte de la ciudad capital.

1.2 Condiciones climáticas

Frío- húmedo el municipio de Cobán se considera como bosque muy húmedo sub-tropical frío. En Alta Verapaz suele llover constantemente, lo cual provoca que la tierra sea húmeda y fértil.

Una de las características del municipio de Cobán es la llovizna conocida como el chipi chipi; entre sus principales producciones se encuentran la del café y el cardamomo.

1.3 Condiciones edáficas

Debido a que los suelos del municipio de Cobán, Alta Verapaz han sido habilitadas para uso agrícola, el uso forestal ha sido en pocas proporciones.

1.4 Vías de acceso

1.4.1 Puentes vehiculares y peatonales

El área de Cobán cuenta con los siguientes puentes; puente Chicoy en la salida de la comunidad Samac, puente Creompaz en el acceso a las instalaciones militares, puente Talpetate, puente los arcos salida de Cobán al municipio de San Pedro Carchá, puente chichún, puente San Vicente, puente nuevo, puente Chiú.

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

Sus montañas y cerros no pierden su natural fertilidad por la acción erosiva, la cual puede decidirse ser insignificante debido a que en esta región casi nunca hay fuertes aguaceros, pero si una lluvia que mantiene la humedad de las tierras, sin sufrir menoscabo.

1.5.2 Físicos

El municipio cuenta con: centros históricos, almacenes en general, supermercados, escuelas rurales y urbanas, mercado de artesanías, cuenta con terminales de transporte que viajan al Quiché, Petén, Baja Verapaz, Zacapa, Izabal y Huehuetenango.

Se inauguró el paso a desnivel con el nombre del atleta Erick Barrondo. .

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Económica

a. Agrícola

La producción agrícola es el café (*Coffea*), el frijol (*Phaseolus vulgaris*), pimienta (*Piper nigrum*) y el famoso Cardamomo (*Elettaria cardamomum*), que ha tenido aceptación en el mercado internacional. Por suelo fértil se produce: café (*Coffea*), caña (*Saccharum officinarum*), cacao (*Theobroma cacao*), maíz (*Zea mays*), plátanos (*Musa paradisiaca*), pimienta (*Piper nigrum*), té (*Camellia sinensis*), etc.

b. Ganadería

Existen fincas o haciendas productoras de ganado bovino, vacuno, porcino y equino en pequeñas escalas.

c. Artesanal

Se destacan los tejidos, objetos de talabartería, trabajos de madera, en especial muebles y máscaras, sombrero de palma, cerería, pirotecnia y la industria de la orfebrería y platería.

d. Organización social

Conformada por las diferentes organizaciones que operan en la región o comunidad, que contribuyen al desarrollo a través de actividades productivas y de beneficio social.

Se demanda acciones precisas en la comunidad a través de agrupaciones y movimientos y son dirigidas por grupos humanos con el fin de satisfacer necesidades y atender o responder a ofertas institucionales.

1.7 Organización social

En este aspecto se menciona al Consejo Municipal de Desarrollo -COMUDE- creado en marzo de 2003; lo integran representantes municipales, institucionales Sector Público, organizaciones de la Sociedad Civil y COCODES. Con reglamento interno, que norma el accionar de este Cuerpo Colegiado, basado en el Código Municipal, la Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y la Ley General de Descentralización.

1.7.1 Instituciones

De las 370 comunidades existentes en el municipio de Cobán, se cuenta con 321 conformadas en consejos Comunitarios de Desarrollo COCODES de primer nivel y cinco de segundo que ejecutan proyectos, como caminos rurales, acueductos y edificios (escolares, de beneficias y deportivos.)

1.7.2 Grupos organizados

El complejo deportivo del Instituto para la Juventud y el Deporte -INJUD- es un grupo organizado que pertenece al

Ministerio de Cultura y Deportes, encargada de promover recreación y deporte en los municipios del departamento.

1.7.3 Organizaciones socio - socioculturales

Cobán tiene 343 comités pro-mejoramiento, su actividad principal es el desarrollo de sus comunidades, a través de proyectos; 28 comités de mujeres, su función se basa en el desarrollo de actividades artesanales, agrícolas y pecuarias, de las diferentes comunidades que lo conforman.

1.8 Descripción de la unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán se encuentra ubicada en la 1ra. Avenida 1 - 31 "C", Zona 3, Cobán, Alta Verapaz, dedicada al sector radiofónico, comunicación, evangelización, servicio sociales. alfabetización y castellanización a la población rural, así mismo programas de Salud, tecnología apropiada en agricultura, promoción femenina, cooperativismo, alcoholismo y organización comunitaria.

1.8.2 Visión

“Ser instrumento de la evangelización integral, de la promoción de la cultura, de desarrollo u de la solidaridad entre los hombres o mujeres a través de una programación multilingüe y de calidad; con capacidad humana, técnica y auto sostenible”.¹

¹ *Ibíd.*

1.8.3 Misión

“Somos dos emisoras, conscientes de la responsabilidad y del privilegio de ser comunicadores de la palabra de vida y defenderla, (cfr.1.Jn. 1.1), creadores de cultura, servidores de la verdad, de la justicia, y de la comunión entre Dios y los hombres”.²

1.8.4 Recursos

a. Físicos

- 1) La institución cuenta con equipo; escritorios, sillas, computadoras, impresoras, bocinas de computadora, señal de internet de línea, útiles escolares, máquina de fotocopidora, archivadores, máquina de escribir, teléfono de línea, basurero.
- 2) Equipo de cabina; consolas, torna mesas, computadoras de programador de radio, radio grabadora para monitoreo interno, bocinas para monitoreo interno, micrófonos, archivador de música antigua, discos, casetes, canales, amplificadores.
- 3) Equipo de serigrafía; máquina de pulpo, plancha industrial, reveladora para hacer quemado, mesa para diseño, marcos, pinturas.
- 4) Equipo de cafetería.

² Radio Tezulutlán. Manual administrativo, Guatemala: Radio Tezulutlán, 2014.

- 5) Equipo de conserjería.

b. Humanos

El talento con los que cuenta la empresa Radial lo conforman catorce colaboradores, distribuidos de la siguiente forma; un coordinador de la estación radial Estéreo Tezulutlán, un coordinador de la estación radial Estéreo Gerardi, un administrador y contador, dos locutores y operadores, un técnico para producción, una secretaria y recepcionista, un diseñador y Serigrafista, dos vendedores, dos guardianes de las antenas repetidoras, un guardián y un conserje de la sede radial.³

c. Financieros

- 1) Recursos financieros externos por partes de la religión católica.
- 2) Recursos financieros por cooperación provenientes de españoles.

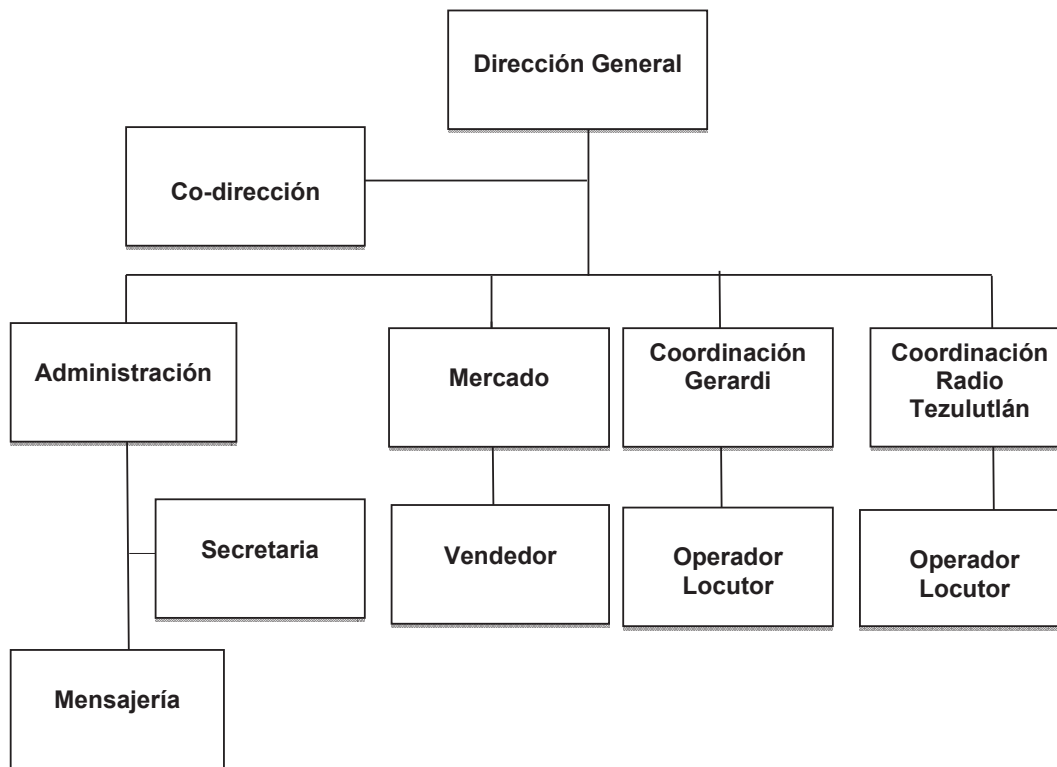
1.8.5 Servicio que presta la institución

Radio sistema Tezulutlán presta los servicios de radio difusión, en los cuales se puede mencionar, servicios de publicidad para las empresas de la región, mediante el enunciado de las marcas, spots y capacitaciones para ser investigadores en mercados radiales,

³ XI Censo de Población y VI de Habitación 2002

1.8.6 Organigrama

ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA



Fuente: Investigación de campo. 2014

1.9 Problemas y fortalezas encontrados

A través de lo observado se detectaron necesidades que fueron atendidos en el desenvolvimiento de los colaboradores y por ende en el desarrollo de la empresa.

De acuerdo al análisis del FODA se llegó a definir los problemas como; deficiencias en las relaciones interpersonales, organización ineficiente dentro de los colaboradores, inestabilidad laboral, irrespeto y descontrol en el poder jerárquico, falta trabajo en equipo, falta de

identidad de los colaboradores con la empresa y no se aplica ningún proceso proveniente del área del talento humano a la falta de un manual de Recursos Humanos que contenga los siguientes aspectos:

- a.** El proceso de reclutamiento y selección de personal.
- b.** Perfiles de puestos.
- c.** Programa motivacional.
- d.** Formatos para evaluación del desempeño.

A continuación se describen las fortalezas que se detectaron mediante el análisis FODA:

- a.** Excelente aceptación radial en los radioescuchas de las áreas rurales de los departamentos de Alta y Baja Verapaz, Peten, Izabal, Quiche y Huehuetenango.
- b.** Programación definida ante la audiencia en el área rural.
- c.** La visión del Obispo de Verapaz favorece el trabajo del radio sistema para procurar la sostenibilidad.
- d.** La variedad de publicidad política permite que no se perciba inclinación alguna con ningún actor político partidario.
- e.** Representantes de la estación radial con mucha influencia al medio.
- f.** Personal que manifiesta lealtad a la empresa radial.

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

- a. Crear y elaborar el Manual de Recursos Humanos a través de entrevistas a los colaboradores para que se optimice las fases del proceso de administración del recurso humano de la institución radial.

2.1.2 Actividades realizadas

a. Creación del manual de recursos humanos

De acuerdo a la carencia de una guía para la orientación del departamento de Recursos Humanos de la empresa radial, surgió la necesidad de crear un manual para esta área, el cual sirvió de apoyo para el beneficio de la institución. Para su elaboración se recurre al Libro *Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición* Idalberto Chiavenato, junto a la asesoría de Licenciada María Mercedes Juárez Richter docente del curso de práctica, se procedió a realizar los siguientes contenidos.

1) Proceso de reclutamiento

Se elaboró este formato con el fin de facilitar este proceso al encargado del área de administración del capital humano, los pasos fueron; consultar al director y a colaboradores de la empresa radial sobre el procedimiento del reclutamiento que se lleva dentro de la empresa, a través de la información recolectada.

2) Proceso de selección

Se define un formato para el proceso de Selección que facilita a la empresa seleccionar a los mejores candidatos para optar a la plaza vacante creada en la empresa.

A través de la información recolectada con el encargado del área administrativa y colaboradores de la empresa, se estructura una guía según los procedimientos que se ejecutan dentro de la empresa radial durante la fase de selección. Se consulta al director general de la empresa para el visto bueno y llevar a cabo su elaboración.

Quedó definido este formato para los nuevos procesos de selección y contratación de personal de la empresa.

3) Entrevistas de selección según los puesto de la empresa radial

Se implementó este método de entrevista donde se formuló y seleccionó diez preguntas por área, las mismas

contenían aspectos que se requerían conocer acerca de una persona. Se utiliza como guía el Libro de *Como entrevistar por competencia de Martha Alicia Alles*, todas estas sujetadas a los puestos que se manejan dentro de la empresa, misma que servirá para orientar al encargado de la empresa radial y que las adapte en los procesos de Selección del personal de la empresa.

4) Ficha profesigráfica

Esta técnica consistió en la elaboración de formatos con la ayuda y supervisión del director de la empresa radial, misma que especifica las exigencias que sugiere cada puesto. Técnica que no debe faltar a la línea de jerarquía para establecer una elección adecuada dentro de la empresa para contribuir, facilitar y reconocer las aptitudes de una persona para el puesto vacante.

5) Proceso de inducción

En esta fase se recopila información con los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa. Según la información recolectada se realizó un diagrama y se describieron los pasos que se llevan dentro de la empresa al momento del ingreso de un nuevo colaborador, esta herramienta facilitará al encargado al momento del ingreso e inducción de un nuevo colaborador, creándole información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

6) Descripciones y perfil de puesto

De acuerdo a los puestos que se manejan en la empresa; tales como: gerencia, administrativo, operador radial, mercadeo, recepcionista, contador, ventas, locución, serigrafía, conserjería, guardianía se realizó una revisión de expedientes de los colaboradores para conocer los perfiles y descripciones de las funciones esenciales que requiere la empresa en la ejecución de labores. Se desglosan, se describen y se adaptan según lineamientos necesarios que quedan autorizados por el director general de la empresa y docente del curso Licda. María Mercedes Juárez Richter.

7) Formatos de evaluación de desempeño

Esta herramienta fue realizada juntamente con los lineamientos del director de la empresa radial, misma que servirá para medir y moldear la capacidad del colaborador de la empresa.

8) Formato de retiro de un colaborador

Se realizó este plan con el fin de conocer los motivos por el cual un trabajador renuncia o abandona su puesto laboral, ya que esto servirá en la disminución de rotación del personal en la empresa.

b. El proceso de selección de personal para el área de mercadeo

Al inicio de la práctica de Orientación Vocacional y Laboral en la empresa radial surgió la necesidad de contratar a una

persona para el área de mercadeo. La ejecución de este proceso duró un mes y medio, en el que se realizaron diversas actividades como las siguientes; recepción curricular, se elaboró el modelo de entrevista de selección y se contactó vía telefónica a los candidatos.

Para la entrevista personal los candidatos llenaron solicitud de empleo, se les aplicó el test verbal, se realizó la dinámica de un simulacro de ventas, donde cada participante tenía que actuar y utilizar sus habilidades y conocimientos en ventas. La calificación fue dada entre los mismos candidatos.

Se adjunta el análisis de expedientes con la ponderación del simulacro y del test verbal. Se realizó un cuadro comparativo para indicar jerárquicamente los resultados de la siguiente forma; descartados, posibles vendedores y posibles coordinadores para el área de mercadeo. Se finaliza este proceso con la entrega de expedientes identificados al director de la empresa, donde se hizo referencia de los dos mejores candidatos para las plazas vacantes, previo a la contratación.

Todo esto fue realizado con apoyo de los profesionales; Licenciada Magda Tzun que brindó sus conocimientos de algunos test especializados en psicología industrial, Licenciado Guido Lemus con el aporte de técnicas para la entrevista. Se completó la información y la ampliación de conocimiento con el Libro, *Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición*, *Idalberto Chiavenato* y consultas en páginas electrónicas.

c. Proceso de inducción de coordinadora de mercadeo

Luego de la contratación de la persona seleccionada para el área de mercadeo se continuó con el proceso de inducción, se hizo la presentación de la nueva coordinadora de mercadeo ante los demás colaboradores.

Posterior a la presentación se realizó el recorrido por las instalaciones, para luego hacerle entrega de su oficina y de carpetas digitales y físicas que contenían datos importantes de la empresa.

Por último, se programó una cita con el Director para resolver dudas sobre el puesto roles y funciones y así poder llevar acabo sus labores diarias con eficiencia y eficacia.

d. Aplicación de test

Se inició aplicando el test de personalidad, que mide algunos datos del carácter de las personas y algunos signos de su comportamiento habitual. Aplicación del test Baremo Guatemalteco del BSPA-V, test que mide la aptitud verbal de las personas y la aplicación del test Baremo Guatemalteco del BSPA-N, este mide la aptitud numérica de las personas. Aplicación del test MOSS, que son pruebas de adaptabilidad social de 30 preguntas y evalúa el grado en que una persona se comporta en situaciones que demandan supervisión y control del personal subordinado.

Todas estas fueron verificadas, y seleccionadas según los departamentos existentes dentro de la institución para su respectiva aplicación y con ello fortalecer las áreas de deficiencia en el programa de docencia.

Posterior a este proceso, se realizó un cuadro con los nombres de las personas que se sometieron a las pruebas donde se indicó los resultados de cada colaborador, informe que fue entregado al Director de la empresa previa revisión y calificación de la Docente del curso, Licencia María Mercedes Juárez Richter.

2.1.3 Recursos

a. Humanos

Colaboradores del área de Gerencia, Administrativo, mercadeo, recepcionista, contador, ventas, locución, serigrafía, conserjería, guardianía, practicante de psicología Cunor, docente del curso de práctica.

b. Materiales

Computadora, memoria usb, fotocopias, hojas bond, lapiceros, impresora, test Otis y Verbal, cuadernillo de test Baremo Guatemalteco, test de Personalidad, cuaderno de apuntes, lápiz, cronometro, Hojas con instrucciones de la guía de la dinámica (simulacro de ventas), formulario de solicitud de empleo, fotocopias con datos de la empresa, cuadro de duroport, brillantina, papel construcción, barras de silicón, marcadores, copias de nota de aviso, premio sorpresa, temperas, hojas de fommi, hojas bond de colores y lana.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivos

Orientar y capacitar a los colaboradores con charlas motivacionales para fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas que permitan obtener resultados positivos en el rendimiento laboral.

2.2.2 Metodología

a. Charla

Este método se refiere a la técnica expositiva para informar, motivar, se puede dar entre dos o más personas y puede estar dedicada a los temas más diversos para compartir o recibir información.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Charla motivacional sobre equidad de género

En la empresa radial la participación del género femenino es escasa, de los diez puestos existentes en la empresa solo uno es ocupado por una mujer. La equidad de género es un conjunto de ideas, creencias y valores sociales en relación a la diferencia sexual, el género la igualdad y la justicia en lo relativo a los comportamientos, las funciones, las oportunidades, la valoración y las relaciones entre hombres y mujeres. Por lo que fue necesario realizar esta actividad con el fin de dar a conocer a los colaboradores la importancia del

rol de la mujer dentro de una institución y su evolución en la actualidad.

b. Charla motivacional sobre relaciones interpersonales

Esta actividad fue necesaria con el objetivo de intervenir, sensibilizar y mejorar las relaciones de los colaboradores de la empresa ya que es un valor sustancial en el área de trabajo, reconocer que el ser humano por naturaleza es un ser social y que siempre le será necesario relacionarse con los demás a través de un proceso comunicativo como; sonido, gesto, señas entre otras. Con la finalidad de brindar un mensaje mismo que serán y formaran parte de la vida cotidiana.

c. Charla motivacional sobre empleabilidad

Esta charla se realizó como un punto de estrategia reflexivo en los colaboradores de la empresa, para crear en ellos la visión de expectativas en la trayectoria profesional. La empleabilidad es la capacidad de una persona a acceder a un puesto de trabajo, mantenerse en él y reorientarse profesionalmente.

En la institución radial fue necesario que cada colaborador se enfocara a opciones profesionales futuras y definir su propia marca para tener claro de los aspectos de sí mismos mejorar su desarrollo personal en el mercado laboral.

Tener claro aspectos de sí mismo, a los colaboradores les permitió hablar con soltura de sí mismo en una entrevista, saber que querían y resaltar de su perfil.

2.2.4 Otras actividades

a. Mural dedicado al día de las madres

Para llevar a cabo esta actividad se hizo entrega a cada colaborador de la empresa una nota de participación, con las instrucciones y la dinámica del proceso. Así mismo se trabajó en los adornos del Mural y la colocación de la misma en un área vistoso para obtener la atención de los colaboradores. Posteriormente se procede a recibir los poemas según las instrucciones dadas y colocándolos en el mural.

Después de tres días se procede a la compra de un regalo especial a la madre para la premiación del poema Ganador. La calificación se da entre colaboradores aportando un puntaje de 1 al 5 para seleccionar al mejor poema, al momento de la entrega del premio al Ganador del Concurso.

b. Mural para cumpleaños

Durante la elaboración del diagnóstico institucional los colaboradores expresaron la poca motivación que existe dentro de la empresa, por lo que se realiza esta técnica enfocándose en la fecha de cumpleaños de cada colaborador, creando en ellos una fuente de motivación ya que la fecha de cumpleaños es día importante en la vida del ser humano, por lo que se decide recalcar a los colaboradores dentro de este mural lo importante que es compartir esos momentos de la vida con los demás compañeros de trabajo.

c. Apoyo en la organización del diplomado realizado por RSET y la Universidad Rafael Landívar

El curso de diplomado con el tema de “Innovación institucional Radiofónica con énfasis en estudios de Audiencia” da su inicio el 27 de junio y que fue ejecutada por la nueva coordinadora de mercadeo. Por sugerencia del Director, se me delega como apoyo y con ello asistir a la coordinadora de mercadeo durante las todas las fases que conllevo a la realización de dicha actividad.

Dentro de las aportación de mi cargo delegado fueron: impartir los antecedentes históricos de la empresa, manejo de plenarias, realización de dinámicas, Organización de actividades agendada, entre otros. El diplomado tuvo un proceso de cinco fases la que se realizaba cada 15 días, dando inicio el 27 de junio y culminando el 22 de agosto.

2.2.5 Recursos

a. Humanos

Colaboradores de la empresa y practicante de psicología Cunor, participantes del diplomado, profesionales de la URL.

b. Materiales

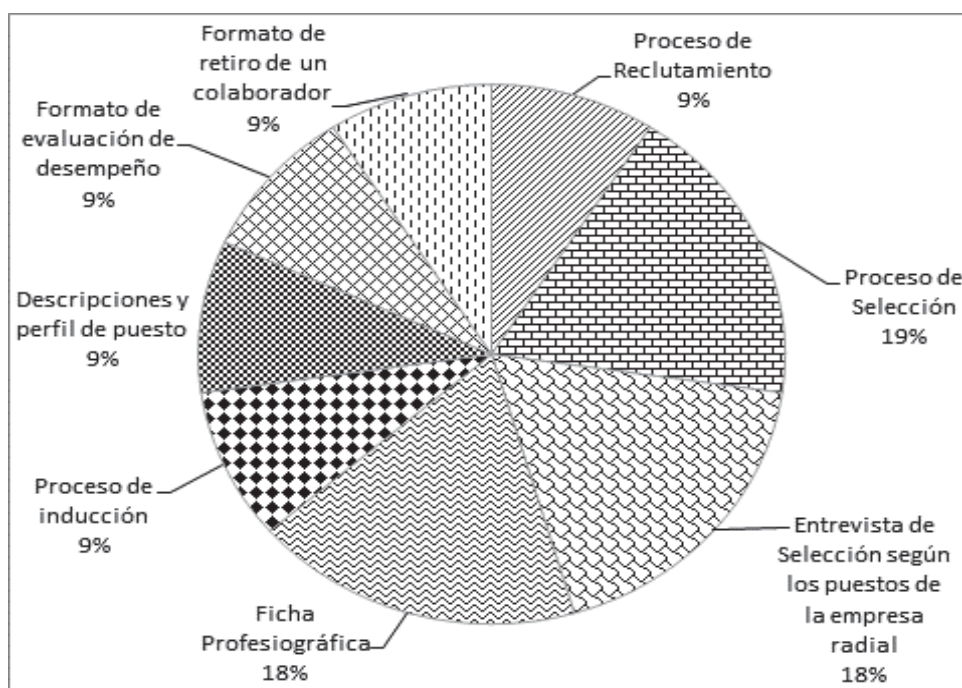
Cañonera, computadora escritorios, hojas papel manila, marcadores, sellador, separadores mesa, hojas bond, globos, paletas de dulce, lapicero lápices.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Resultados obtenidos

**GRÁFICA 1
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROGRAMA DE SERVICIO**



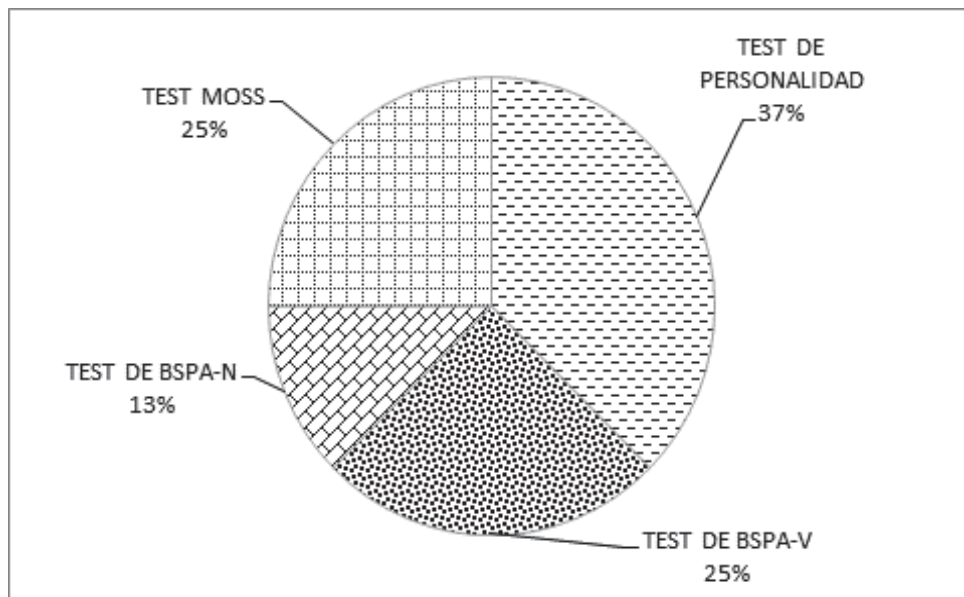
Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En el programa de servicio se realizaron diversas actividades entre las cuales destacaron: Proceso de selección con el 19%, entrevista de selección según los puesto de la empresa y ficha profesiográfica con el

18%, mientras que el proceso de inducción, descripción y perfil de puestos, formato de evaluación de desempeño y formato de retiro con el 9%.

GRÁFICA 2 ASISTENCIA EN LA APLICACIÓN DE TEST



Fuente: Investigación de campo. 2014

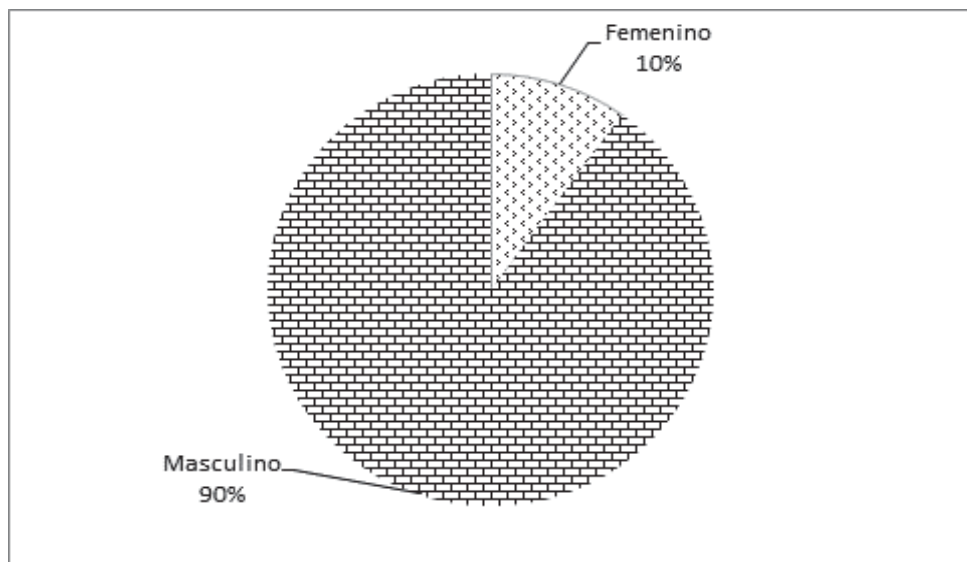
Interpretación

La asistencia de los colaboradores a la aplicación de los test; 37% por ciento asistió al test de personalidad, 25% asistió al test de Baremo Guatemalteco del BSPA-V, 13% asistió al test de Baremo Guatemalteco del BSPA-N y el 25% restante asistió al test Moss.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

GRÁFICA 3 ASISTENCIA DE LOS COLABORADORES POR GÉNERO A LAS CHARLAS MOTIVACIONALES

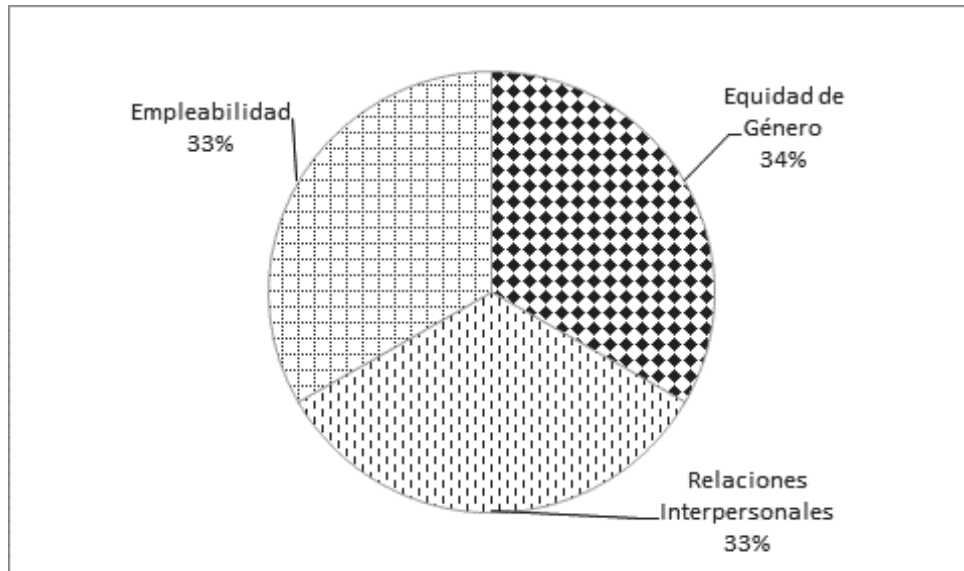


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

La asistencia de los colaboradores a las charlas motivacionales en su mayoría corresponde al género masculino con un 90%, el 10% por ciento al género femenino debido a que en la empresa solo se cuenta con una.

GRÁFICA 4 CHARLAS IMPARTIDAS

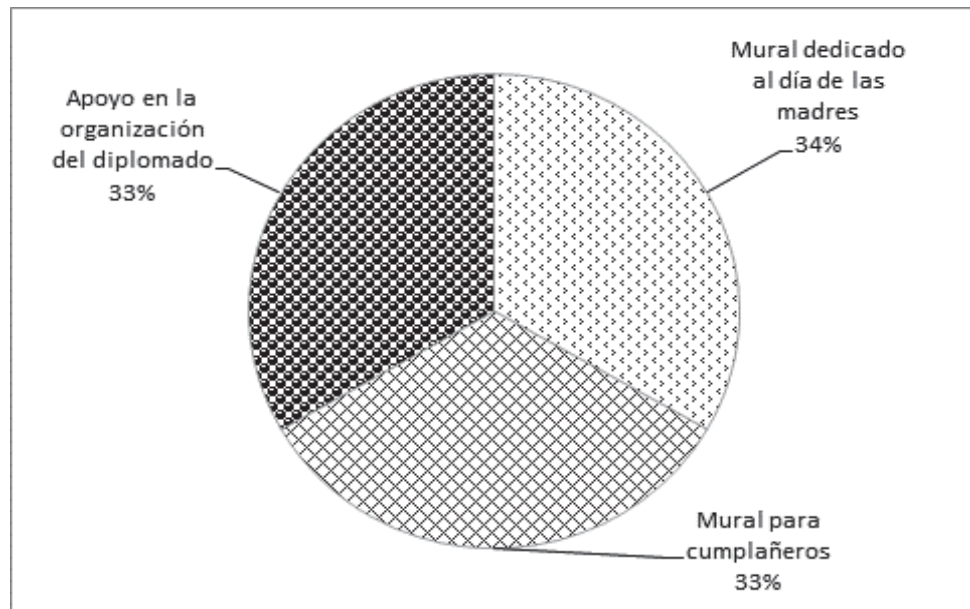


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En el programa de docencia se impartieron charlas motivacionales dirigidas a colaboradores de la empresa radial, el 34% por ciento corresponde a Equidad de género, mientras que el 33% a Relaciones interpersonales y Empleabilidad.

GRÁFICA 5 OTRAS ACTIVIDADES



Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En la empresa se realizaron distintas actividades de fuente motivacional a colaboradores el 34% corresponde a la realización del mural al día de las madres, y el 33% a mural para cumpleaños y apoyo en la organización de diplomado.

CONCLUSIONES

- 1) Las estrategias de acción que fueron adaptadas en los programas de servicio y docencia, permitieron mejoras en el desarrollo del área de Recursos Humanos de Radio sistemas de Estaciones Tezulutlán Cobán Alta Verapaz.
- 2) En el diagnóstico institucional se concluye con resultados significativos, desglosando las necesidades de la empresa, donde se aplicaron las técnicas y herramientas que fortalecieron el área de recursos humanos de Radio Sistema de Estaciones Tezulutlán.
- 3) Se creó y se implementó el Manual de Recursos Humanos en la empresa, siendo esta una herramienta necesaria el cual se toma como guía, para el departamento del área de recursos humanos en los procesos de contratación de los colaboradores.
- 4) Con la ejecución de charlas motivacionales con los temas; equidad de género, relaciones interpersonales y empleabilidad, se influyó en el mejoramiento de las habilidades, capacidades y destrezas de los colaboradores, de igual manera, el clima laboral demostró una mejoría notable, dado que cada colaborador manifiesta un sentido de inclusión cuando se le toma en cuenta con su participación.

RECOMENDACIONES

- 1) El seguimiento continuo de las estrategias ejecutadas en el plan de apoyo institucional durante los programas de servicio y docencia, es de suma importancia para que los colaboradores mantengan el compromiso dentro de la organización que les permita un cambio favorable. Por lo que la gerencia no debe pasar por alto este aspecto.
- 2) La empresa debe estar comprometida a darle seguimiento a las técnicas implementadas en el área de recurso humano para fortalecer la capacidad de desarrollo de metas y objetivos de la institución radial.
- 3) El personal es un factor determinante para todas las actividades de la empresa, por lo cual resulta necesario darle seguimiento al contenido del Manual de Recursos Humanos para el mejoramiento de las tareas y actividades dentro de Radio Sistemas Tezulutlán de Cobán.
- 4) La motivación en el personal se debe mantener en las mejores condiciones y evitar de esta forma un capital humano insatisfecho, por lo cual es necesario que la administración no descuide el tema de las charlas y capacitaciones, en búsqueda del desarrollo de las capacidades y habilidades del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Martha. *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por recursos humanos*. México: Ediciones Granica, 2006.
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas. *Comunicación interna*. España: Vértice, S.L., 2007.
- Bennett, George K. *Test de aptitudes diferenciales*. España: TEA Ediciones, 2015.
- Cevera Fantoni, Ángel Luis. *Comunicación total*. Madrid: Esic Editorial, 2008.
- Cialdini, Robert B. *Influence: science and practice*. Boston: Allyn and Bacon, 2001.
- Patrick, Joseph A. *Calidad total en la dirección de recursos humanos*. España: Gestión 2000, 2003.
- Newstrom, Johny. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc GraWhill, 2007.
- Ongallo, Carlos. *Manual de comunicación, guía para gestionar el conocimiento, información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. España: Dykinson, 2007.
- Reyes, Agustín. *Administración moderna*. México: Limusa, 2004.
- Robbins, Stephen P. y Mary Coulter. *Administración*. México: Prentice Hall, 2011.



Vo. Bo.

Margarita Pérez-Cruz.
Bibliotecaria General.
CUNOR.



BIBLIOGRAFÍA

Villal, María. *Técnicas estadísticas de vectores humanos*. Madrid: Alianza, 2005.

Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas. *Compendio de* [illegible]. España: Veritas, S.L., 2007.

Barrat, George K. *Test de aptitudes diferenciadas*. España: TEA Ediciones, 2018.

Cervera-Fanlo, Ángel Luis. *Compendio de tests*. Madrid: Elos Editorial, 2000.

Claidin, Robert B. *Influences: science and practice*. Boston: Allyn and Bacon, 2001.

Patrick, Joseph A. *Características de la dirección de recursos humanos*. España: Gestión 2000, 2003.

Rey, José María. *Compendio de tests*. Madrid: Alianza, 2007.

Ortiz, Carlos. *Manual de comunicación: guía para mejorar el conocimiento, formación y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. España: Dykinson, 2017.

Royce, Agustín. *Administración de recursos humanos*. México: Limusa, 2004.

Robbins, Stephen P. y Mary Coulter. *Administración*. México: Prentice Hall, 2011.



 Margarita Pérez-Cas
 Bibliotecaria General
 CUNOR

Vo Bo



ANEXOS

FOTOGRAFÍA 1 CHARLA MOTIVACIONAL SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES



Tomada por: Sofia Pacay. 2014

FOTOGRAFÍA 2 DINÁMICA RELACIONES INTERPERSONALES



Tomada por: Sofia Pacay. 2014

**FOTOGRAFÍA 3
ORGANIZADORES DEL DIPLOMADO INNOVACIÓN
RADIOFÓNICA**



Tomada por: Sofía Pacay. 2014

**FOTOGRAFÍA 4
PARTICIPANTES DEL DIPLOMADO INNOVACION
RADIOFÓNICA**



Tomada por: Sofía Pacay. 2014

**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



No. 041-2018

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:

ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN RADIO SISTEMA DE ESTACIONES TEZULUTLÁN, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ


Presentado por el (la) estudiante:

THELMA RAFAELA HOENES SAGÜI

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 18 de Enero de 2018.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

