

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-  
"MAYRA GUTIÉRREZ"**



**"CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS  
DIRIGIDO A AUTORIDADES Y PERSONAL DEL  
SISTEMA DE UBICACIÓN Y NIVELACIÓN -SUN-"**

**INGRID MARISOL YUMÁN RAMÍREZ  
CÉSAR AUGUSTO SANTILLANA VEGA**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-  
"MAYRA GUTIÉRREZ"**

**"CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS  
DIRIGIDO A AUTORIDADES Y PERSONAL DEL  
SISTEMA DE UBICACIÓN Y NIVELACIÓN -SUN-"**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

**INGRID MARISOL YUMÁN RAMÍREZ  
CÉSAR AUGUSTO SANTILLANA VEGA**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

**PSICÓLOGOS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADOS**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE EL CONSEJO DIRECTIVO



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usncpsic@usnc.edu.gt

CIEPs. 1746-2012  
REG: 166-2010  
REG: 166-2010

Guatemala, 09 de octubre 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DIRIGIDO A  
AUTORIDADES Y PERSONAL DEL SISTEMA DE UBICACIÓN Y  
NIVELACIÓN -SUN-"**

**ESTUDIANTE:**  
**Ingrid Marisol Yumán Ramírez**  
**César Augusto Santillana Vega**

**CARNÉ No.**  
**95-15404**  
**97-21599**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 17 de Septiembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciado Pedro José de León Escobar**  
**DOCENTE REVISOR**





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 166-2010  
DIR. 1976-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

16 de octubre de 2012

Estudiantes

**Ingrid Marisol Yumán Ramírez**  
**César Augusto Santillana Vega**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL DOCE (1965-2012)**, que literalmente dice:

**"UN MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DIRIGIDO A AUTORIDADES Y PERSONAL DEL SISTEMA DE UBICACIÓN Y NIVELACIÓN -SUN-**", de la carrera de: **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

**Ingrid Marisol Yumán Ramírez**  
**César Augusto Santillana Vega**

**CARNÉ No. 9515404**  
**CARNÉ No. 9721599**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Carlos Ernesto Solares Muralles y revisado por Licenciado Pedro José de León Escobar. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC  
**RECIBIDO**  
CIEPs  
REG: 1745-2012  
REG: 166-2010  
REG: 166-2010  
FIRMA: *[Signature]* HORA: *16-10* Registro: \_\_\_\_\_

INFORME FINAL

Guatemala, 09 de octubre 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Pedro José de León Escobar ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

**“CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DIRIGIDO A AUTORIDADES Y PERSONAL DEL SISTEMA DE UBICACIÓN Y NIVELACIÓN –SUN-.”**

ESTUDIANTE:  
**Ingrid Marisol Yumán Ramírez**  
**César Augusto Santillana Vega**

CARNÉ No.  
**9515404**  
**9721599**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 25 de Septiembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 08 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

*[Signature]*  
Licenciado Marco Antonio García Enríquez  
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo  
Arelis

Guatemala, 13 de julio del 2012.

Licenciado  
Marco Antonio García  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
CUM

Estimado Lic. García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "Clasificación y Descripción de Puestos Dirigido a Autoridades y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación -SUN-" Realizado por los estudiantes **INGRID MARISOL YUMÁN RAMÍREZ, CARNÉ 9515404** y **CÉSAR AUGUSTO SANTILLANA VEGA, CARNÉ 9721599**.

El trabajo fue realizado a partir del 19 de mayo de 2010 al 24 de febrero del 2012. Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Lic. Carlos Ernesto Solares Muralles  
Psicólogo  
Colegiado No. 3107  
Asesor de Contenido

Guatemala, 17 de mayo del 2012  
Ref. SUN.110-2012

Licenciado  
Marco Antonio García  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- “Mayra Gutiérrez”  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM

Estimado Lic. García:

Deseándole éxito en el desarrollo de sus actividades, por este medio hago constar que los estudiantes **Ingrid Marisol Yuman Ramírez, con carné 9515404 y César Augusto Santillana Vega con carné 9727599**, realizaron en esta institución el trabajo de campo de la investigación titulada **“Clasificación y Descripción de Puestos Dirigido a Autoridades y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación”** en el periodo del 19 de octubre al 30 de noviembre del 2011, en horario de 8:00 a 10:00 Hrs.

Sin más que agregar me suscribo de usted.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



Dr. José Ángel de la Cruz Muñoz  
**Coordinador**  
Sistema de Ubicación y Nivelación



c.c. arch.

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR INGRID MARISOL YUMÁN RAMÍREZ:**

JAIME FRANCISCO YUMÁN RAMÍREZ  
INGENIERO EN CIENCIAS Y SISTEMAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
COLEGIADO 7226

**POR CÉSAR AUGUSTO SANTILLANA VEGA:**

GUILLERMO FERNANDO PORTILLO NAJERA  
MEDICO Y CIRUJANO  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
COLEGIADO 12345

CARLOS ERNESTO SOLARES MURALLES  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
COLEGIADO 3107

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la sabiduría y fortaleza de seguir adelante cada día de mi vida.
- A MIS PADRES:** Por darme la vida y especialmente a mi madre Marisol Ramírez de Yumán por su esfuerzo y dedicación incansable en mi formación.
- A MI ESPOSO:** César Augusto Santillana Vega, por su amor y apoyo en mi desarrollo profesional.
- A MIS HIJAS:** En especial a Katherine por su paciencia y comprensión en mis años de estudio y a Gabriela por su amor y sus sonrisas.
- A MIS HERMANOS:** Karina, Francisco y Liza por su apoyo incondicional.
- A MIS SOBRINOS:** Julio Juan, Michelle, Alejandra, Chistopher, Alisson y Krista Izabella, por ser fuente de inspiración en el camino de la superación.
- A MIS AMIGOS:** Ericka Sarti, Mayra Vásquez, Verónica Morales, Lily López, Yadira Florián, Roxana Jacinto, Larissa Cabrera, Irene Chacón, Blanca Sosa, Thelma Villagrán y Roberto Arellano, por el gran regalo de su amistad.

*Ingrid Marisol Yumán Ramírez*

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Bendito y alabado sea tu santo nombre, por que me haz dado las fuerzas para levantarme en cada caída de mi vida, por darme vida eterna a través de mi Señor Jesucristo, por consolarme con tu Santo Espíritu, por ser mi roca fuerte, por ser mi proveedor, por ser todo y suficiente para mi, te amo Señor, quiero honrarte con este titulo amen.
- A MI ESPOSA:** Ingrid Marisol Yuman Ramírez, por su amor, respaldo, paciencia y confianza en mi. Por ser mí ayuda idónea.
- A MIS HIJAS:** Katherine Andrea Izabel Santillana Yuman, por amarme sin condiciones y darme el regalo de ser padre por primera vez, te amo. Gabriela Haydee Santillana Yuman, tu inocencia, tus travesuras y tu amor sincero, te amo.
- A MI MADRE:** Verónica Leonor Vega Carvajal, te debía un titulo madre linda tarde pero lo logre, gracias a Dios, este triunfo es para ti, por tu amor, tu entrega, tus sacrificios, tu guía, por enseñarme a buscar de Dios, por tus oraciones, por tus lagrimas, Dios te bendiga madre linda te amo.
- A MIS HERMANOS:** Jennifer por tu cariño, Paola por ser tan alegre y especial como eres, Vanessa por tu cariño y Marco A. por ser el hermano que siempre quise tener y ser un excelente hombre.
- A MI SOBRINA:** Izabella, por tu ternura y enseñarme a ser tío.

**A MIS ABUELITAS:** Isabel de Jesús Torres Gatica (QEPD) y Haydee Leonor Carvajal Torres (QEPD) gracias por amarme como a un hijo, por darme mucho amor así como un cuidado especial, por ser ejemplo de responsabilidad amor al trabajo y hacer las cosas con pasión y entrega, por los principios y amor a la familia.

**A MIS TIOS:** Lionel Enrique Morales Carvajal, por ser esa figura terrenal de padre, por tus consejos, amor y confianza en mí. Herberth Vega, por ser un tío y hermano mayor por los tiempos que pasamos juntos en la infancia. Gustavo y Enrique Santillana Matta, por ser muy especiales conmigo y su cariño.

**A MIS PRIMOS:** En especial a Kristian Granados, por los buenos momentos de infancia. Lionel, Juan Pablo por su cariño.

**A MI PASTORA:** Dra. Mayte de Cuevas, gracias por su enseñanza e intercesiones, así como la palabra viva que me ha dado.

**A MIS AMIGOS:** Guillermo Portillo, Ángel Valverde, Mario Soto, Ramsés Solís, Byron Guerra por creer en mí y por ese empuje en tiempos difíciles, Dios los bendiga.

*César Augusto Santillana Vega.*

## **AGRADECIMIENTOS**

- A la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser nuestra alma mater.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas por habernos acogido dentro de sus salones de clase, brindándonos el aprendizaje necesario para nuestra formación profesional.
- A nuestros catedráticos por todo el conocimiento compartido.
- Al Sistema de Ubicación y Nivelación y sus autoridades.
- Al personal del Sistema de Ubicación y Nivelación, ya que sin ellos este trabajo no se hubiera podido realizar.
- Al Licenciado Carlos Ernesto Muralles, por la asesoría y aportes realizados al presente trabajo.
- A nuestros revisores Licenciados Estuardo Bauer y Pedro de León por su compromiso, acompañamiento, aportes y revisión en el trabajo realizado.

## INDICE

<b>Tema</b>	<b>Páginas</b>
Resumen.....	01
Prólogo.....	02
<b>CAPITULO I</b>	
Introducción.....	05
1.1 Planteamiento del Problema.....	07
1.2 Marco Teórico	
1.2.1 Psicología Industrial.....	09
1.2.2 Concepto de Psicología Industrial.....	13
1.2.3 Origen de la Administración de Recursos Humanos.....	15
1.2.4 Características de los Recursos Humanos.....	16
1.2.5 Administración de los Recursos Humanos.....	17
1.2.6 Relación de los Requerimientos del Puesto y las Funciones Administrativas de los Recursos Humanos.....	18
1.2.7 Definición del Puesto de trabajo.....	19
1.2.8 Importancia del Puesto dentro de la Empresa.....	20
1.2.9 Análisis del Puesto.....	21
1.2.10 Descripción de Puestos.....	22
1.2.11 Clasificación de Puestos.....	24
1.2.12 Concepto de Cargo.....	26

1.2.13 Proceso de Selección de Personal	
1.2.13.1 Reclutamiento.....	27
1.2.13.2 Selección.....	28
1.2.14 Proceso de Inducción de Personal.....	29
1.2.15 Capacitación y Desarrollo.....	30
<b>CAPITULO II</b>	
Técnicas e Instrumentos	
2.1 Técnicas.....	32
2.2 Instrumentos.....	32
<b>CAPITULO III</b>	
Presentación Análisis e Interpretación de los Resultados	
3.1 Características del Lugar y la Población.....	35
3.2 Vaciado de la Información.....	37
3.3 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	56
<b>CAPITULO IV</b>	
Conclusiones y Recomendaciones	
4.1 Conclusiones.....	57
4.2 Recomendaciones.....	58
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>63</b>

## RESUMEN

La Psicología Industrial es una de las ramas de la psicología que tiene entre sus principales tareas la planeación estratégica del recurso humano, el análisis de puestos, el reclutamiento, la selección, la inducción, la motivación, la satisfacción laboral, la evaluación del desempeño y la capacitación del personal, así como la formación y supervisión de los trabajadores de una empresa con el objetivo de alcanzar la eficacia en el trabajo.

Esta rama de la psicología pone en práctica la aplicación de los conocimientos psicológicos en el terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre dentro de las organizaciones con el objetivo de fortalecer el bienestar de los empleados.

Basados en lo anterior y con la necesidad de crear herramientas de trabajo que faciliten el que hacer de los empleados se crea el manual de "*Clasificación y Descripción de Puestos Dirigido a Autoridades y Personal de Sistema de Ubicación y Nivelación, SUN*"<sup>1</sup>. Con el objetivo de constituirse en una guía práctica, que permita economizar y optimizar el tiempo de cada tarea.

Para la elaboración del presente manual se tomó como muestra a los veintisiete trabajadores del SUN' entre los cuales se encontró personal profesional, administrativo y de servicios, por lo que se agradece la colaboración y aportes brindados por cada uno de ellos.

El objetivo de este manual es constituirse como una guía práctica en la administración del recurso humano por lo que se considera una herramienta eficaz para la toma de decisiones en la administración.

---

<sup>1</sup> A partir de esta página cuando se mencione Sistema de Ubicación y Nivelación, se mencionará con la abreviatura SUN.

## PRÓLOGO

La Dirección General de Docencia, creó en el mes de junio del año 2001, el Sistema de Ubicación y Nivelación –SUN-, como parte de un conjunto de procesos que regularan el primer ingreso de estudiantes a la Universidad de San Carlos de Guatemala. Este sistema esta conformado por la Sección de Orientación Vocacional, del departamento de Bienestar estudiantil y las veintidós Unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo en común de medir el conocimiento obtenido de nivel medio de los aspirantes a ingresar a la USAC, colocándolos según sus capacidades en las diferentes unidades académicas, además de dar a conocer a toda la republica de Guatemala la oferta académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Cuando fue creado el Sistema de Ubicación y Nivelación, en el año dos mil uno, inició sus actividades con tres trabajadores, los cuales brindaban información de primer ingreso a los aspirantes, luego debido a las demandas de los estudiantes y a la necesidad de brindar un mejor servicio, fue incrementando poco a poco sus colaboradores y abriendo espacios físicos de atención al aspirante en el edificio de Recursos Educativos, llegando a tener en la actualidad veintisiete trabajadores y una estructura física y organizacional establecida para el desarrollo de sus actividades.

En la actualidad como parte de las acciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, orientados a colaborar en la dinámica de la gestión administrativa y dando cumplimiento a las normas de control interno establecidas por medio de la División de Desarrollo Organizacional, nace la necesidad y la importancia de la creación del Manual de Descripción y Clasificación de Puestos del Sistema de Ubicación y Nivelación, con el fin de contar con una herramienta administrativa que permita a funcionarios y trabajadores conocer entre otros aspectos, la estructura organizativa, definir y delimitar con precisión la naturaleza, atribuciones y responsabilidades de los puestos, niveles jerárquicos de comunicación y establecer

relaciones de trabajo. Además de brindar la información acerca del perfil que debe de tener cada empleado, constituyéndose en un aporte para futuros proyectos de capacitación y desarrollo administrativo.

La investigación se llevo a cabo a través de un proceso de acompañamiento, realizando actividades como: talleres de presentación del proyecto de investigación, donde se dieron a conocer a través de una presentación audio visual los objetivos de la investigación así como las herramientas que se aplicarían para recabar la información para la elaboración del manual.

Además de acompañamientos individuales en donde se les entregó el cuestionario para recabar la información de sus actividades laborales y se les observo en su puesto de trabajo, además de resolver dudas durante los meses de octubre y noviembre del 2011, lo que permitió saber con exactitud las labores que realizan, además de conocer aspectos importantes que influyen en el quehacer diario como la satisfacción laboral, el ambiente laboral, la colaboración del grupo, la supervisión que ejerce o ejercen sobre el trabajador, el tiempo que utiliza para realizar las actividades, entre otros.

La investigación fue de mucha importancia para la población de estudio pues a través de ella los trabajadores establecieron y delimitaron las tareas inherentes a su cargo, eliminando la duplicidad de las actividades. Los alcances del presente manual son múltiples, en virtud que nos permite conocer el funcionamiento interno referente a la descripción de tareas y ubicación de los puestos responsables de realizarlas, proporcionándonos beneficios como: una adecuada inducción al cargo, facilitando la actuación del recurso humano, lo que se proyectará en la agilidad de los servicios, disminución de supervisiones y reducción de los costos.

Los beneficios que se tuvieron al realizar la presente investigación son:

- Contar con un Manual de Clasificación y Descripción de Puestos, que responda a la necesidad primordial para la contratación de personal idóneo que colabore en la realización de las tareas con eficiencia.
- Servir de apoyo en la administración del recurso humano, en las funciones de dirección, supervisión, coordinación y disciplina del personal.
- Facilitar el conocimiento de las labores, responsabilidades y demás características de los cargos, por parte de las personas que los ocupen, y a sus supervisores.

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

La educación es el medio idóneo con que cuenta la sociedad, para formar al individuo, ésta desarrolla sus aptitudes y lo incorpora según su individualidad a la colectividad, en el medio sociocultural al que pertenece. La educación fomenta la responsabilidad a los cambios de la vida y engrandece la condición humana. En este aspecto la Universidad de San Carlos de Guatemala está comprometida con la sociedad Guatemalteca a brindar educación a nivel superior de calidad, proporcionándole al individuo las herramientas necesarias para ser un agente de cambio, causando el desarrollo personal, de su entorno y finalmente proyectándolo hacia la sociedad, debido a este compromiso la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene una demanda de aspirantes cada vez mayor, lo que demanda cambios dentro de su estructura administrativa y la administración del recurso humano para responder de manera adecuada a las necesidades actuales.

Tomando en cuenta esta demanda de cambios que contribuyan a fortalecer la estructura administrativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial la adecuada administración del recurso humano, se propuso por parte de los investigadores la presente investigación titulada, "*Clasificación y Descripción de Puestos, Dirigido a Autoridades y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN*", basados en la psicología industrial y apoyándose en las herramientas que brinda la administración de recursos humanos.

La clasificación y descripción de cada uno de los puestos de trabajo del Sistema de Ubicación y Nivelación, se fundamenta a través del presente manual que

contiene de manera organizada y sistematizada los lineamientos generales de las atribuciones y responsabilidades de los puestos, definiendo los niveles jerárquicos, canales de comunicación y estableciendo relaciones de trabajo, desarrollando una herramienta administrativa dirigida a funcionarios y trabajadores que les facilitará conocer de forma general el rol que les corresponde dentro de la organización.

La presente investigación puede ser utilizada para guiar acciones administrativas en cuanto a: reclutamiento y selección de personal, adiestramiento, capacitación y evaluación del desempeño, así como para la elaboración y ejecución del presupuesto de servicios personales y administración de salarios.

## 1.1 Planteamiento del Problema:

La administración de recursos humanos en la actualidad es fundamental para el éxito de toda empresa, ya que a través de esta ciencia se planea, organiza, dirige y controla los esfuerzos de los miembros de la organización. El Sistema de Ubicación y Nivelación –SUN -, es el departamento encargado de regular los procesos, técnicos y administrativos de primer ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala, es por ello de vital importancia fortalecer su estructura a través de estudios que promuevan herramientas útiles para la administración del recurso humano.

El presente trabajo clasifica y describe cada uno de los puestos de trabajo que existen en el Sistema de Ubicación y Nivelación -SUN-, a través de un manual que contiene de manera organizada y sistematizada los lineamientos de las atribuciones y responsabilidades de los puestos, así como la definición de los niveles jerárquicos, canales de comunicación y establece relaciones de trabajo.

Los Manuales de Clasificación y Descripción de Puestos, incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones, procedimientos y la forma en que la empresa se encuentra organizada representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización, por lo que son considerados como uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se les han encomendado.

La existencia de un manual de clasificación y descripción de puestos permite guiar acciones administrativas en cuanto a, reclutamiento, selección, adiestramiento y evaluación del desempeño, así como para la elaboración y ejecución del presupuesto de servicios personales y administración de salarios. El mismo ayudará a optimizar los procesos de trabajo, en cada puestos ya que se delimita las actividades que el trabajador debe de realizar poniendo en claro lo que se espera de él, contribuyendo a la formación de un equipo técnico y profesional que llene las características laborales necesarias con las que deben de contar los trabajadores para promover un servicio de calidad y alto nivel académico, en la ubicación de los aspirantes de nuevo ingreso, midiendo adecuadamente el manejo y conocimiento de las materias básicas que les permitan a los aspirantes ajustarse a las necesidades académicas de cada una de las facultades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **1.2 Marco Teórico:**

### **1.2.1. Psicología Industrial:**

“Para Platón, la filosofía inicia con el asombro y así también las ciencias, la psicología siendo ciencia, no está alejada de esto. La psicología nació como parte de la filosofía y recientemente logró con sus hallazgos su independencia como ciencia, aunque guarda aún un estrecho vínculo con la filosofía” (Hardy, 1999, pág.76). Como vemos la psicología tiene sus raíces en la filosofía, sin embargo a través del tiempo y su estudio ha logrado fortalecerse hasta convertirse hoy en día en una ciencia independiente.

En gran parte, la historia de la psicología es la historia de la filosofía misma, conservando ambas, elementos que las vinculan una con otra, pero en un momento dado, la psicología surge con un marcado interés ante una urgencia de aplicabilidad, dadas las características del desarrollo de la sociedad.

En el libro de Psicología Aplicada al Trabajo, menciona que, “debido a que la psicología cubre un amplio espectro de contenidos, es muy difícil tener una imagen clara de lo que hace el psicólogo, habiendo muchas personas que piensan que en cada psicólogo hay un loquero y que tiene su diván listo para analizar a todo el mundo, siendo que esta imagen del diván corresponde al área de la psicología clínica, en especial a la figura del psicoanalista. En realidad la mayor parte de los psicólogos no se ocupan de los desórdenes mentales ni practican la psicoterapia”. (Muchinsky, 2007 Pág.103)

Esto ayuda a comprender como el psicólogo es visto en la sociedad como un profesional que solamente se encarga de ayudar al paciente en el área clínica dejando fuera todos los ámbitos en los que es posible la aplicación de la psicología.

Los psicólogos, en la actualidad, se dedican a diferentes intereses del comportamiento humano, como pueden ser:

- La psicología clínica.
- La psicología educativa.
- La psicología social.
- La psicología del deporte y actividad física.
- La psicología jurídica y criminológica.
- La neuropsicología.
- La psicología de la salud.
- La psicología organizacional/laboral/industrial.

La *American Psychological Association* (APA), fundada en 1892, agrupa a más de 80 mil miembros en diferentes áreas especializadas, conteniendo en la división 14 a la psicología industrial/organizacional (I/O).

En el lapso entre 1896 y 1918, inicia en el mundo lo que conocemos como la psicología aplicada. En ese momento, los estudios de William James proponían una psicología que pudiera aplicarse a la vida cotidiana. Surgieron diferentes trabajos y esfuerzos de personas como: Cattell, Lightner Witmer, Grace Fernald, y así sucesivamente, hasta que finalmente la psicología tuvo aplicabilidad en el mundo de los negocios y la industria, incursionando en el campo de la publicidad cuando Walter Dill Scott dictó una conferencia sobre Psicología de la Publicidad en 1901.

Los psicólogos en ese mismo año comenzaron a usar los test a fin de seleccionar obreros para ocupar determinados puestos en las organizaciones. Antes de que Estados Unidos entrara a la primera guerra mundial, los psicólogos ya estaban aplicando activamente sus ideas y técnicas (tests) en el ejército. Scott formó parte de los comités de la APA, encargándose de la motivación, que se convirtió posteriormente en el comité para la clasificación de personal del departamento de guerra, y los resultados recibidos fueron bien vistos por los militares, acercándose a

su trabajo de selección de personal, y desarrollando una escala de evaluación para la elección de oficiales; consiguió convencer al ejército de la utilidad de la evaluación psicológica, y su departamento, que al principio contaba con 20 personas, creció a 175 miembros y habría clasificado cerca de 3,500,000 hombres para 85 puestos militares, lo cual le sirvió para ser condecorado con la medalla a los servicios distinguidos por su trabajo (Hardy, 1999 pág. 102).

Como nos muestra la psicología aplicada a la industria es anterior a la primera guerra mundial, pero no es hasta pasada la guerra que empieza a florecer, no sólo la psicología industrial, sino todas las áreas de la psicología.

La meta de los progresistas, empresarios y gobierno era la eficacia en los campos productivos, y en cualquier caso, para alcanzarla, tenían que pasar por los métodos científicos. Uno de sus primeros exponentes fue Frederick W. Taylor (1856-1915), ingeniero de profesión, quien debido a su experiencia logró obtener muchas patentes. En su lucha por el ascenso desde obrero hasta director de la planta, Taylor se dio cuenta del valor que tiene rediseñar situaciones o escenarios laborales para alcanzar una mejor producción.

Desarrolló la teoría científica de la administración, publicada en el cambio del siglo en *Principles of Scientific Management* en 1911. Frederick Taylor, consultor y experto en administración de empresas, estudió a los trabajadores y sus puestos y dividió las labores en rutinas mecánicas que podrían ser realizadas de forma eficaz por cualquier obrero; Taylor convirtió a los obreros en robots que repetirían movimientos de una manera mecánica, su finalidad era la misma que la psicología científica: "bajo una gestión científica cesa el poder y el mandato arbitrario, y cada sujeto, grande o pequeño, se convierte en una cuestión de investigación científica, de reducciones a una ley, y cuando dichas leyes fueran establecidas, podrían aplicarse en la búsqueda de una mayor eficacia industrial" (Hardy, 1999 pág. 110).

De forma gradual, los empresarios y los gerentes comenzaron a reconocer que la organización de los puestos de trabajo no era suficiente y que los beneficios sólo podrían mejorar si los trabajadores eran dirigidos como personas con emociones y sentimientos y que dichas emociones se vinculan con el trabajo. Tras la primera guerra mundial, el éxito de los psicólogos en las industrias fue haciéndose más evidente en el mundo de los negocios.

Lo que la investigación más influyente en ese tiempo fue la realizada al inicio de la década de 1920, por un grupo de investigadores dirigidos por Elton Mayo en la planta de Hawthorne (Illinois) de la Western Electric Company, en donde se demostraba la importancia de los factores subjetivos para determinar la eficacia industrial.

“Los científicos manipularon casi todos los aspectos de las situaciones de trabajo, desde la programación de los periodos de descansos hasta la cantidad de luz así todo lo que hallaron aumentaba la productividad, incluso cuando el cambio implicaba volver a la forma antigua de realizar el trabajo, concluyendo que los cambios no estaban causados por la manipulación de variables, sino por la actividad de los investigadores; observaron que los trabajadores estaban impresionados porque la dirección se preocupaba por su bienestar, con lo que mejoraron sus sentimientos y actitudes hacia el trabajo y la compañía, traduciéndose en mejor rendimiento “(Hardy, 1999, pág. 115).

En la actualidad, la Psicología Organizacional juega un papel muy importante para las organizaciones, frente a nuevos retos como la globalización; por otro lado está el aspecto tecnológico, introduciendo en la actualidad elementos como parte de nuestra vida cotidiana, no sólo para realizar el trabajo, sino también para relacionarnos y satisfacer necesidades de de una gran diversidad de servicios.

Otro gran reto son las exigencias de los sistemas de calidad, el estrés en los trabajadores, los estados de ánimo, las maneras de trabajo de hoy en día, la

migración del empleo, la violencia en el trabajo, los adictos al trabajo, la competitividad, el trabajo en las casas en lugar de los centros laborales (oficina, talleres, fábricas, etcétera), estos y muchos otros aspectos son en la actualidad parte de lo que será un día la historia de la Psicología Organizacional.

### 1.2.2 Concepto de Psicología Industrial:

En la actualidad, la mayoría de las personas todos los días entran en contacto con organizaciones, ya sea porque trabajan en ellas o porque satisfacen alguna necesidad como clientes.

Para cualquiera que trabaje en alguna organización, seguramente su vida laboral tendrá alguna influencia de la Psicología Organizacional, pero ¿qué es la Psicología Organizacional?, ¿exactamente qué hace?, en la vida cotidiana ¿cómo la Psicología Organizacional tiene alguna influencia? Intentando dar respuesta, se presentan algunas aproximaciones conceptuales:

AUTOR	CONCEPTO
Spector (2002, p.4)	La Psicología Industrial/Organizacional (I/O) es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo.
Landy y Conte (2005, p.6)	La aplicación de lo psicológico, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral. Hace una aclaración en relación con el escenario laboral. El dominio de la psicología I/O, va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, influyendo muchos otros factores en el comportamiento organizacional
Blum y Naylor (1968, p. 4, en: Muchinsky, 2002 p.5)	La aplicación o extensión de hechos y principios psicológicos a los problemas que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria.
Saal y Knight (1988, p.8, en: Furnham, 2001 p.2)	Presenta en dos partes esta definición de la psicología industrial y organizacional. Se trata:

1. Del estudio del comportamiento, los pensamientos y sentimientos del hombre y la mujer conforme se adaptan a las personas, los objetivos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral.

2. Del uso de esa información para aumentar al máximo el bienestar económico y psicológico de todos los empleados (hombres y mujeres, blancos y negros, trabajadores y gerentes, etcétera.) Asimismo, esta definición en dos partes destaca la dicotomía entre la ciencia de la psicología industrial y organizacional, la cual busca nuevos conocimientos y la práctica de esta disciplina, que utiliza dicho conocimiento en beneficio de la organización y de sus integrantes. Aunque muchos profesionales de la psicología industrial y organizacional actúan como científicos y profesionales, la relación entre estos dos aspectos del campo no siempre ha sido armónica.

Furnham (2001 p. 3)

La Psicología Organizacional es el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes. También analizan la manera en la cual las organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de todos los empleados a través del comportamiento real, imaginario o implícito de los demás en su organización. La psicología organizacional es el estudio del individuo en las organizaciones, pero también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de la organización como un todo en el individuo. La psicología organizacional es una ciencia relativamente joven, al igual que las ciencias cognitivas, se trata de una disciplina híbrida que complace derribando fronteras disciplinarias.

Al continuar con la aplicación de los conceptos de Psicología Organizacional, se dice que los conocimientos, habilidades, técnicas y metodologías propias de la psicología con aplicabilidad en contextos laborales, tienen como objetivo generar bienestar económico, social, de salud, ambiental y mental a cada uno de los miembros de la organización incluyendo a empleados, obreros, trabajadores, gerentes y hasta a socios. Cabe mencionar que la Psicología Organizacional pone a disposición sus hallazgos en un fenómeno social llamado organización, pero en ella se conjugan otras disciplinas que no deberían ser ajenas, como lo son la sociología, la antropología, la administración, la ingeniería y la economía, entre otras.

### **1.2.3 Origen de la Administración de Recursos Humanos:**

La administración de los recursos humanos, nace a partir del derecho laboral y la administración científica, el derecho laboral surge de la exigencia de la clase trabajadora para que se reglamentara el trabajo, ya que no se podía seguir improvisando con las relaciones entre el trabajador y el patrono con respecto a sueldos, prestaciones, contrataciones, etc. Todo ello requería de un estudio, entendimiento y elaboración de una serie de principios para la buena práctica de los mismos que garantizara el éxito y satisfacción de ambas partes.

El mismo Taylor al conocer la importancia del área, creó las “oficinas de selección” empezando así a surgir la necesidad de especialistas que tomaran en sus manos la tarea de la administración de los recursos humanos. Puede decirse que la administración de recursos humanos es multidisciplinaria, pues requiere el concurso de múltiples fuentes de conocimiento, como administradores, psicólogos, economistas e ingenieros entre otros.

La capacidad de los recursos humanos radica en llevar a cabo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas. Desde sus orígenes la administración de personal ha tenido como misión la creación de condiciones laborales, en las cuales, los integrantes de las organizaciones desarrollen su máximo potencial de desempeño, es decir, optimicen su calidad humana, como resultado de la motivación y el entrenamiento.

La moderna administración de personal inspirada en la nueva forma de ver las relaciones de producción, es considerada como un sistema, cuyo funcionamiento es responsabilidad de todas las jefaturas de la empresa.

#### **1.2.4 Características de los Recursos Humanos:**

Los recursos humanos se diferencian de los otros recursos, porque no pueden ser propiedad de la organización, estos implican una disposición voluntaria del individuo ya que nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento. (Salvo la pena impuesta por la autoridad judicial, las funciones censales y electorales, el servicio militar, el jurado y los impuestos de elección popular de acuerdo a las leyes respectivas) a ningún individuo podrá impedírsele que ejerza la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícito. (Zelaya Lucke, 2006 pág. 21)

No todas las personas poseen las mismas habilidades, conocimientos, experiencias, etc. El conjunto de características que hacen destacar a la persona en las actividades específicas de un puesto de trabajo sólo es alcanzado por un número inferior al total de trabajadores de una empresa. En este sentido se dice que los recursos humanos son escasos, entonces hay personas u organizaciones dispuestas a cambiar dinero u otros bienes por el servicio de otros, surgiendo así los mercados

de trabajo. En términos generales entre más escaso resulte un recurso, más solicitado será, estableciéndose así una competencia entre los que conforman la demanda, que se traduce en mayores ofertas de bienes o dinero a cambio del servicio.

### **1.2.5 Administración de Recursos Humanos:**

La Administración de Recursos Humanos, es de vital importancia para toda organización ya que a través de su estructura se alcanzan los objetivos organizacionales, contado para ello con el esfuerzo humano coordinado. Por lo que este recurso se efectúa sobre el proceso administrativo de: planear, organizar, integrar, ejecutar y controlar. Toda organización para poder funcionar necesita establecer sus objetivos organizacionales, los cuales son dados por el medio y la propia organización y van dirigidos a ciertos grupos de personas por ejemplo: Producción y servicio va dirigido a clientes y usuarios. En el anterior ejemplo se puede observar que la producción de la organización va dirigida hacia la satisfacción de la sociedad, en donde se localiza la misma, por lo que sus integrantes proporcionarían su esfuerzo humano mediante el cumplimiento de sus tareas para cubrir esta necesidad, multiplicándose como una fuente de trabajo.

La organización para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos, los cuales administrados correctamente, le facilitarían alcanzar sus objetivos, estos recursos son:

- **Recursos Materiales:**  
Como el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- **Recursos Técnicos:**  
En donde se concentran los sistemas, los procedimientos, los organigramas, los manuales, los instructivos.

- Recursos Humanos:

Aquí no solo quedan comprendidos la actividad y el esfuerzo humano, si no también comprende integralmente al individuo con todo su conocimiento, experiencia, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, salud, etc.

Los recursos humanos, son más importantes que los otros dos recursos; ya que estos pueden mejorar y perfeccionar el empleo y el diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

### **1.2.6 Relación entre los Requerimientos del Puesto y las Funciones Administrativas de los Recursos Humanos.**

La administración de recursos humanos está estrechamente relacionada con los requerimientos del puesto, la definición de tareas, responsabilidades, características organizacionales, condiciones de trabajo, habilidades y requisitos que debe hacerse cuando se establece o crea un puesto de trabajo en una empresa u organización, lo que convierte a este puesto en un punto de partida para diferentes procesos de la administración de los recursos humanos tales como:

1. Establecer las bases para el reclutamiento y selección de personal.
2. Proporcionar las bases para definir la autoridad y responsabilidad dentro de la organización.
3. Definir la clasificación que debe tener el puesto.
4. Poner las bases para determinar la capacitación y adiestramiento que debe dársele a los empleados que lo ocupan.
5. Establecer las bases para la evaluación del desempeño.
6. Proporcionar las bases para la valoración del puesto.

Además de los aspectos anotados, la definición del puesto de trabajo también tiene importancia en el establecimiento de la disciplina, en el control de la eficiencia y para evitar conflictos personales entre los empleados, que pueden llevar su desmotivación y frustración, lo anterior dependerá de la forma en que se organicen los puestos y su relación con las habilidades, conocimientos y destrezas de los empleados que los desempeñan.

### **1.2.7 Definición del Puesto de Trabajo:**

“Un puesto consiste en un conjunto de tareas, deberes, responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí, estas tareas deberán ser claras y distintas de otros puestos, para evitar malos entendidos y que cada empleado sepa que se espera de él. Estas tareas deben ser establecidas por una autoridad competente para que sean entendidas por el empleado, aunque existan varios puestos iguales cada uno debe de estar separado por una posición, consistente en obligaciones y responsabilidades diferentes a cargo de un solo empleado.”(Dessler, 1996 pág.44). Para que cada colaborador haga lo que tiene que hacer, sin tener que recargar el trabajo de los demás, esto con el fin de que haya equidad en cuanto al desempeño de sus funciones.

Se denomina puesto de trabajo a la parte del área de producción establecida a cada colaborador y dotada de los medios de trabajo necesarios para el cumplimiento de una determinada parte del proceso de producción, también es decir, que es la célula fundamental del proceso productivo compuesto por tres elementos: Medios de trabajo (MT), Objetivos de trabajo (OT) y Fuerza de trabajo (FT), a saber:

- Medio de trabajo (MT): Es aquel objeto o conjunto de objetos de que se sirve el hombre para actuar sobre el objeto de trabajo y transformarlo. Entre ellos los más importantes son los instrumentos de producción, que comprenden las más diversas herramientas empleadas por el hombre para trabajar.

- Objeto de trabajo (OT): Constituye el objeto del proceso de trabajo, sobre el que actúa el hombre con ayuda de los medios de trabajo para transformarlo en producto con un determinado valor de uso.
- Fuerza de trabajo (FT): Es la capacidad del hombre para trabajar el conjunto de energías físicas y espirituales que le permiten producir los bienes materiales. La fuerza de trabajo constituye el elemento que pone en movimiento a los medios de producción.
- Servicio al puesto de trabajo: Es el conjunto de medidas encaminadas a garantizar que de forma planificada e ininterrumpidamente se dote al puesto de trabajo (y por supuesto al colaborador que en el labora) con todo lo necesario para que se realice la tarea de producción y, a su vez, permita mantener el orden y limpieza.

### **1.2.8 Importancia del Puesto Dentro de la Empresa:**

Todo puesto tiene un lugar asignado dentro de la estructura organizacional de la empresa o institución, el cual es determinado por sus tareas o responsabilidades, pero esas tareas cambiarán con el transcurrir del tiempo y de conformidad con la actitud del empleado que lo ocupe. Esto quiere decir que todo puesto es dinámico, no estático ya que conforme las empresas van alcanzando sus objetivos y por ende van creciendo los puestos se van transformando para poder cumplir con las nuevas tareas requeridas.

Es de esta forma que el colaborador puede ir escalando en las diferentes posiciones de la empresa, además de capacitarse para ampliar su conocimiento lo

que provoca que se le promueva, siguiendo una carrera administrativa dentro de la empresa, contribuyendo a su desarrollo personal y económico.

### **1.2.9 Análisis del Puesto:**

“Es el proceso por medio del cual se obtiene información, sobre los puestos al definir sus deberes tareas y actividades. A través de una investigación sistemática llevando a cabo una serie de pasos que dan como resultado un informe escrito que resume de forma objetiva y comprobable los requerimientos de cada uno de los puestos que existen dentro de una organización, esta será utilizada para guiar a los gerentes de recursos humanos, en la administración de capacitaciones, retribuciones, asensos, etc. El propósito final del análisis del puesto consiste en mejorar el desempeño y la productividad organizacional.”(Zelaya Lucke, 2006, pág.48). Lo que ayudará a que cada uno se desempeñe de una forma eficiente y efectiva en su puesto de trabajo, evitando el recargar de trabajo a alguien más y brindando así el servicio esperado por cada colaborador y optimizando la labor diaria.

El propósito esencial del análisis de puestos es analizar y determinar los deberes y responsabilidades específicas de un puesto, para lograrlo primero se analizan algunos elementos básicos de la organización incluyendo los organigramas, después se explica el análisis del puesto. En este punto se determinan en detalle las características del puesto así como el tipo de persona que debe ser contratada para el mismo. Existen diversas técnicas para el análisis del puesto y para elaborar descripciones del mismo. El análisis de puesto es, en muchos sentidos, la primera actividad de personal que afecta la motivación. La mayoría de los trabajadores no se sienten motivados a realizar un trabajo cuando se dan cuenta de que no tienen la

experiencia y la capacidad para realizarlo; y es a través del análisis del puesto como se determina lo que se requiere para el trabajo y cuál es la experiencia y la capacidad que es necesario buscar en los candidatos para ese puesto.

Como se ha visto el análisis del puesto es el procedimiento por medio del cual se determina las responsabilidades y requisitos de un trabajo y el tipo de persona que debe contratarse para desempeñarlo, por lo que representa una parte fundamental de la investigación debido a su importancia dentro del desarrollo del manual, ya que en base a este se realizaran las contrataciones del futuro colaborador en los diferentes puestos que existen en el Sistema de Ubicación y Nivelación SUN. Además de dar un vistazo acerca de los trabajadores actuales y sus necesidades de capacitación para el desarrollo de las actividades laborales.

#### **1.2.10 Descripción de Puestos:**

La descripción de puestos es un documento escrito que proporciona información acerca de las tareas, deberes y responsabilidades del puesto, su estructura contiene seis partes importantes que son:

- Nombre del puesto.
- Identificación del Puesto.
- Obligaciones, relaciones, responsabilidades y deberes del puesto.
- Autoridad y estándares del puesto.
- Condiciones de trabajo.
- Especificaciones del puesto.

Las descripciones del puesto son valiosas para los empleados y para su jefe inmediato superior; Los empleados pueden ser ayudados a conocer las obligaciones del puesto y recordarles los resultados que se esperan del mismo, a los jefes las descripciones de puestos los apoyan para reducir al mínimo las futuras diferencias entre ellos y los subordinados con respecto a los requerimientos del puesto, asimismo, establecen el derecho de la dirección de emprender acciones correctivas cuando las obligaciones expuestas en la descripción del puesto no se realizan del modo requerido.

- **Nombre del Puesto:** Este es importante por varias razones. Primero tiene un efecto psicológico, porque da jerarquía al empleado. Por ejemplo, “Ingeniero de Sanidad” es más atractivo que “Recolector de Basura”. En segundo lugar el nombre debe de indicar las obligaciones que supone el puesto. Y en tercer lugar debe de indicar la jerarquía organizacional, ejemplo; asistente, ayudante, etc.
- **Identificación del Puesto:** Se asigna después del título del puesto, e incluye la ubicación del puesto dentro del departamento, la persona a quién reporta, y la fecha última de la revisión de la descripción de puesto, puede contener el número de nómina, la cantidad de personas que lo desempeñan y cuantas personas hay dentro del departamento.
- **Obligaciones y Funciones:** Las obligaciones o deberes deben asignarse en orden de importancia, debiendo colocar el peso o valor de cada actividad. Así como la responsabilidad, las obligaciones y los resultados a alcanzar, además de las herramientas y equipo necesario para llevar a cabo las actividades.
- **Autoridad:** Aquí se debe de definir los límites de autoridad del trabajador, incluyendo sus limitaciones en la toma de decisiones, la supervisión directa de otros trabajadores y las limitaciones presupuestarias.
- **Estándares de desempeño:** En ellos se indica básicamente que tan bien se espera que el empleado cumpla con cada una de las principales responsabilidades y deberes que aparecen en la descripción.

- Condiciones de trabajo y medio físico: La descripción del puesto contendrá también una lista de las condiciones de trabajo especiales en que se incurra. Podría incluir elementos tales como nivel de ruido, condiciones peligrosas o calor.

#### **1.2.11 Clasificación de Puestos:**

Es el conjunto de procesos articulados y contactados que la gerencia de recursos humanos, desarrolla con el propósito de ordenar los puestos en atención a su importancia organizativa, posición que ocupan, funciones y responsabilidades, que le corresponden, estas clasificaciones se recopilan por lo general dentro de los manuales de descripción y clasificación de puestos, para realizar la clasificación de puestos contamos con los siguientes principios:

- El análisis y estudio de las tareas que comprende un cargo determinan su complejidad e importancia y mediante la comparación con otros cargos, se señala la remuneración que le corresponde.
- Cada cargo será clasificado apropiadamente con base a sus deberes y responsabilidades en requisitos mínimos a las clasificaciones requeridas para su eficiente desempeño.
- Los resultados de la clasificación deben ser conocidas por los servidores para que estos ejerzan el derecho de reclamación, esto es como una garantía de la imparcialidad. Para llegar a la medida justa del cargo.
- La clasificación de cargos es un sistema de aplicación continúa en el proceso de racionalización de la administración de personal, pues su propia naturaleza no es estática sino dinámica.

Clasificar es integrar puestos de valoración similar (independiente de su denominación) en grupos ocupacionales, para darles un tratamiento igual para desarrollo de la carrera laboral dentro de la empresa, para clasificar los puestos existen las siguientes formas:

a) Clasificación de Puestos por Jerarquía:

- Nivel: de clasificación o posición que se le asigna a un puesto en función de su importancia relativa en la organización.
- Servicio: es el tramo de contenido organizativo homogéneo que agrupa puestos por la importancia de la función que desarrollan.

b) Por el Tipo de Servicio los Puestos se Clasifican en:

- Directivo: Sus funciones principales son dirigir, planificar y organizar el trabajo, mediante la definición o participación en el diseño de las políticas generales de la organización.
- Ejecutivo: Sus funciones son administrativas, especializadas, complejas y/o de supervisión directa que contribuyen a la consecución de objetivos y metas de la organización.
- Operativos: Sus funciones son técnicas especializadas, complejas y/o de supervisión directa que contribuyen a la consecución de objetivos y metas de la organización.

c) Por su Naturaleza los Puestos se Clasifican en:

- Propios: Son los que desarrollan funciones de naturaleza técnica o especializada cuyo ámbito de acción generalmente está referido en función de la misión institucional.
- Comunes: Estos desarrollan funciones de apoyo orientados a prestar asistencia, medios y servicios a las áreas sustantivas de las instituciones, y

que por su contenido organizativo genérico, son iguales en todas las instituciones.

- **Funcionales:** Es la agrupación de puestos con contenidos organizativos homogéneos y niveles de responsabilidad diferentes, en atención a la especialidad y al tipo de servicio que prestan dentro de la institución.

La importancia de la clasificación es que es una herramienta que debe de aplicarse de acuerdo a las necesidades de cada organización. Sin la clasificación no se puede avanzar ni siquiera arrancar. La clasificación permitirá dar el enfoque de la capacitación necesaria para los empleados, además de organizar el servicio que presta.

#### **1.2.12 Concepto de cargo:**

Las personas trabajan en las organizaciones desempeñando determinado cargo, en general cuando se pretende saber qué función cumple una persona en la organización, se pregunta cuál es el cargo que desempeña, así se sabe que hace en la organización, su importancia y el nivel jerárquico que ocupa. Para la organización, el cargo es la aplicación de las personas en las tareas organizacionales, para la persona el cargo constituye una de las mayores fuentes de expectativas y de motivación en la organización, cuando las personas ingresan en la organización y durante su trayectoria profesional siempre ocupan algún cargo.

El cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición jerárquica dentro de la empresa.

Desde otra perspectiva, el cargo es una unidad de la organización y consta de un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos, a través de los cargos, la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, ayudada por determinadas estrategias, así mismo, los cargos permiten a las personas ejecutar tareas en la organización para conseguir determinados objetivos individuales.

### **1.2.13 Proceso de Selección de Personal:**

#### **1.2.13.1 Reclutamiento:**

Antes de encontrar empleados capaces para una organización, los reclutadores necesitan conocer las especificaciones del puesto para las posiciones que han de cubrir, una especificación de puesto es una declaración de los conocimientos, habilidades, experiencia y aptitudes que necesita una persona para desempeñar un trabajo, cumpliendo así una función decisiva del reclutamiento, que por lo general estas aptitudes se incluyen en los avisos o convocatorias de las plazas vacantes, atrayendo así a los solicitantes calificados y descartar a los no calificados.

El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos orientado a traer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa, es en esencia un sistema de información, mediante el cual la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

La importancia del proceso, radica en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la empresa de un número suficientes de personas que esta necesita para la consecución de sus objetivos.

Las fuentes del reclutamiento de personal son como un manantial de candidatos que tengan las capacidades y las probabilidades de tener los requisitos que la organización establezca. Una de las ventajas que tenemos con las fuentes del reclutamiento que existen es que reducen los costos operacionales de reclutamiento, también nos ahorra tiempo y por supuesto hay un gran mercado de candidatos.

Este proceso se puede hacer directa o indirectamente ya que es un proceso que exige mucha información y persuasión. Las fuentes directas pueden ser las escuelas, universidades, la propia empresa u otras empresas, y las fuentes indirectas, es por ejemplo las agencias de empleo.

#### **1.2.13.2 Selección:**

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo. Estos factores pueden resultar irritantes, tanto para los candidatos, que desean iniciar de inmediato, como para los gerentes de los departamentos con vacantes.

El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados, el proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se

produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes, la descripción de puestos se utiliza también, para seleccionar y orientar al empleado en el nuevo puesto.

La selección de personal se define como: encontrar a la persona adecuada para cubrir el puesto adecuado, a un costo también adecuado, pero que se da entender con ¿adecuado?, pues es tener en cuenta las necesidades de la organización y las especificaciones del puesto y en lo que respecta al candidato es estar desarrollando sus habilidades y potenciales en el puesto que debe de desempeñar, de esta forma se contribuye al crecimiento y a los propósitos de la empresa.

El proceso de selección se conforma de siete pasos que son: Análisis de la curricula, entrevista preliminar, entrevista de selección, pruebas psicológicas, prueba de trabajo, investigación laboral y socioeconómica, examen médico, entrevista final y decisión de contratar. (Zelaya Lücke, Julio. 2006, pág. 35)

#### **1.2.14. Proceso de Inducción del Personal:**

La inducción de las personas es el primer paso luego de emplearlas. Dentro de los tipos de inducción que hay podemos hablar de tres tipos de inducción los cuales son:

- Inducción a la empresa.
- Inducción al departamento.
- Inducción al puesto de trabajo.

**a) Inducción a la empresa:**

En esta inducción se procede a contarle al colaborador acerca de la historia de la empresa, sus orígenes, se le da la visión y misión de la compañía, así como los pormenores en cuanto a cuestiones de salario, horario y demás.

**b) Inducción al departamento:**

Aquí es donde el colaborador se presenta con su jefe inmediato y al departamento que pertenecerá y en donde desempeñara sus funciones, se le enseña su lugar de trabajo y se le habla de la función que dicho departamento desempeña en el funcionamiento de la compañía. También se le indica a quien o quienes le reporta directa o indirectamente, si tiene o no subalternos, etc.

**c) Inducción a la plaza:**

En esta se le indica cómo debe de desempeñar sus tareas, los indicados para esta son el jefe inmediato y los compañeros de trabajo, para que el nuevo colaborador comprenda cual será la función que debe de realizar dentro de la compañía.

**1.2.15 Capacitación y Desarrollo:**

Cualquier discrepancia entre los conocimientos, habilidades y capacidades demostradas por la persona que desempeña un puesto y los requerimientos que aparecen en la descripción y especificación del mismo, brindan pistas respecto a las necesidades de capacitación.

La evolución científica y tecnológica indiscutible en nuestra era, que ha propiciado desarrollos importantes en todas las áreas, es una manifestación del pensamiento humano vigoroso y creativo, que consolida el concepto del hombre como origen y esencia de toda dinámica industrial, económica y social. El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el

desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa, por ello la ciencia de la Administración del Personal, desde que Frederick Taylor (Shop Management, 1903) dijera que la Administración científica: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas.

Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

“Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el “sentido” de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción.” (Gore, E.; 1998, pág. 51). Por lo que el aprendizaje, del individuo debe ser continuo estando abierto al cambio, teniendo la capacidad y la actitud de aprender, de esta forma se podrá estar actualizado y ser más competitivo.

“Aprender es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea” (Kofman, 2001, pág. 75). Al aumentar la capacidad de producir hemos adquirido conocimiento, experiencia y técnica. Transformándose en beneficios como: mayores ingresos, estabilidad laboral, competitividad, tranquilidad, bienestar, satisfacción, etc.

## CAPITULO II

### TECNICAS E INSTRUMENTOS

#### **2.1 Técnicas:**

Las técnicas utilizadas durante la observación fueron:

Taller de presentación del proyecto de investigación: consistió en reunir al personal de SUN con el objetivo de darles a conocer a través de una presentación audio visual, el proyecto de investigación para la elaboración del Manual de Clasificación y Descripción de Puestos Dirigido a Autoridades y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN. En dicho taller se presento los instrumentos a utilizar para la recolección de datos y se sensibilizo al personal para colaborar con los investigadores durante el desarrollo de la investigación.

#### **2.2 Instrumentos de recolección de Datos:**

Guía de observación: en la presente investigación se utilizo como instrumento de observación una guía de observación aplicada por los investigadores a cada uno de los trabajadores del SUN (ver anexo No. 1), la cual contiene 20 ítems que fueron verificados por el investigador según su observación, como por ejemplo; la cantidad de público que se atiende, las condiciones de trabajo, el tiempo que utiliza el trabajador para realizar sus actividades, la calidad del servicio que brinda, el tipo de comunicación entre sus colegas y al público, el tipo de supervisión que ejerce o ejercen sobre el, las relaciones de trabajo, cantidad de trabajo, responsabilidades del puesto, satisfacción en el trabajo, experiencia y motivación.

Esta guía está estructurada en dos partes la primera contiene las instrucciones específicas para su llenado y la segunda está compuesta por 20 ítems, estructurados para responder a los siguientes reactivos, preguntas 1,5 y 6, hacen referencia a la calidad del trabajo que realiza el trabajador, las preguntas 2,9 y 18 indican las relaciones laborales, 3, 4 y 19 revelan experiencia capacitación que necesita o tiene el trabajador, 7,8 y 20 conocimiento que tiene el trabajador de su trabajo, 10 supervisión ejercida sobre el trabajador, 11 y 13 indican la motivación con que el trabajador realiza su trabajo, 12, 14 y 15 demuestran la responsabilidad que tiene el trabajador con su trabajo, 16 y 17 nos permiten conocer las condiciones de trabajo. La observación se aplicó de forma personal por los investigadores a cada uno de los veintisiete trabajadores del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN.

Questionario: Se utilizó un cuestionario el cual fue elaborado en el proceso de investigación por parte de los investigadores, fue una adaptación de diferentes instrumentos utilizados en el área de recursos humanos, material bibliográficos y material proporcionado por la División de Desarrollo Organizacional de la USAC dirigido al personal que labora en el Sistema de Ubicación y Nivelación SUN, con el Objetivo de recolectar información específica de cada uno de los puestos de trabajo. (Ver anexo No. 2).

El cuestionario se aplicó con el fin de recabar la información necesaria para la elaboración del Manual de Descripción y Clasificación de Puestos Dirigido a Autoridades y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN. El cuestionario estuvo compuesto por dos partes la primera son las instrucciones generales, que comprenden las explicaciones para llenar el instrumento. La segunda parte contiene 25 ítems, de los cuales 21 son preguntas cerradas y 04 por su contenido son preguntas abiertas. Estos 25 ítems están divididos en cuatro reactivos que son:

Perfil del Puesto, Descripción del Puesto, Capacidades del trabajador y Habilidades del trabajador, distribuidos de la siguiente manera; preguntas 2,8,9,10,11, Perfil del puesto 6,7,12,13,23,24 y 25 Descripción del puesto 1,4,15,16,17,18,19,21 y 22 capacidades del trabajado 3,5,14,20 habilidades del trabajador. Para dar a conocer el proyecto de investigación se realizó una presentación a todo el personal del Sistema de Ubicación y Nivelación, en la sala No. 4 de Biblioteca Central, en el campus universitario zona 12, en donde se dio a conocer el estudio, sus objetivos y la importancia de los aportes que como población seleccionada podrían dar.

La entrega y llenado del cuestionario se realizó de manera individual con los trabajadores del SUN, a quienes se acompañó durante el llenado del mismo para resolver dudas y escuchar sus comentarios.

## CAPITULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Características del Lugar y de la Población:

En la presente investigación no se planteo hipótesis estadística que comprobar, tomando en cuenta que es una investigación de diseño la cual busca sintetizar la experiencia empírica y la teórica, respecto a la organización de un modelo para la elaboración del manual; por lo tanto se presenta a continuación un análisis cualitativo de la información obtenida la cual esta basada en los instrumentos aplicados a la población de trabajadores del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN.

La población total del estudio fue conformada por los 27 trabajadores que laboran en el Sistema de Ubicación y Nivelación, distribuidos en las once unidades que lo integran siendo estas: Coordinación, Secretaría, Tesorería, Almacén, Reproducción de Materiales, Divulgación y Logística, Computo, Elaboración de Pruebas de Conocimientos Básicos, Programa Académico Preparatorio, Diseño y Diagramación y Atención al Estudiante (ver estructura orgánica pág. No. 3 del Manual de Clasificación y Descripción de Puestos del Sistema de Ubicación y Nivelación). Los trabajadores oscilan entre las edades de 21 a 62 años, divididos en 16 hombres y 10 mujeres, con un mínimo de escolaridad del nivel de diversificado y un máximo de licenciatura, entre las profesiones que encontramos están: Bachilleres (a), Maestros, (a), Secretarias, Peritos Contadores (a), Pedagogos, Profesores de Enseñanza Media en Matemáticas, Física, Química y Biología, Odontólogos, Veterinarios, Licenciados en Ciencias y Sistemas y tres personas con pensum cerrado en las carreras de Agronomía, Psicología y Ciencias Jurídicas y Sociales. Todos pertenecientes a

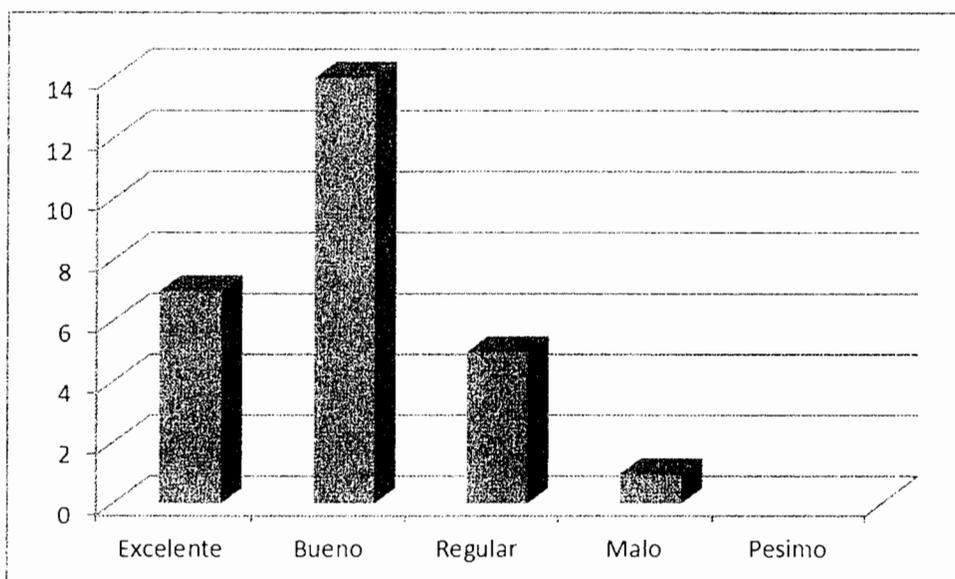
una clase económica media, ladinos, guatemaltecos con diferentes atribuciones dentro del que hacer del Sistema de Ubicación y Nivelación.

No se consideraron características como sexo, condición económica, religión o raza ya que los mismos no son condicionantes para la obtención del puesto. La característica indispensable de la población fue ser empleados del SUN y tener relación laboral con los puestos descritos.

### 3.2 Vaciado de la Información:

#### 3.2.1 Guía De Observación:

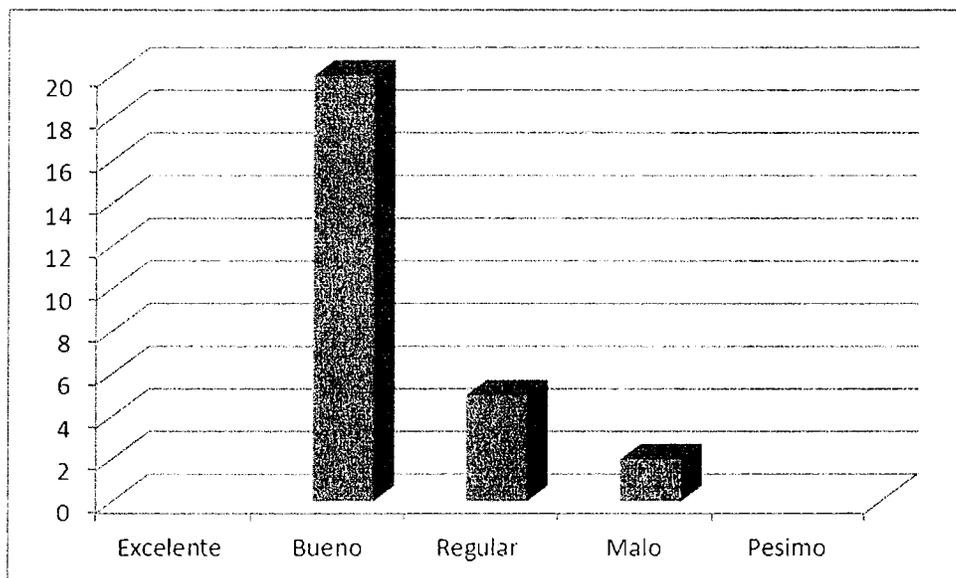
1. ¿Calidad de trabajo que realiza el trabajador?



**Fuente: Guía de observación aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** La intención de esta pregunta es de observar la calidad de trabajo realizada por los colaboradores del SUN, observándose los siguientes datos del 100% de la población observada el 51.85% (14 personas) de la población realizar bien su trabajo, el 18.52% (5 personas) de la población realiza su trabajo de una manera regular y 3.70% (1 persona) lo realiza inadecuadamente.

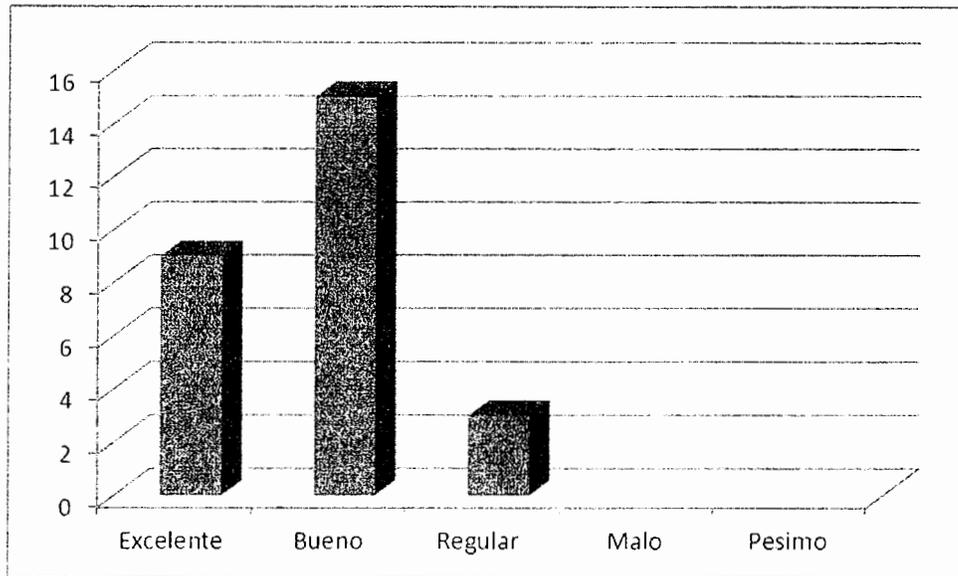
## 2. ¿Relaciones laborales de los colaboradores del SUN?



**Fuente: Guía de observación aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** En esta pregunta se observa que el 74.07% (20 personas) mantiene buenas relaciones laborales con los demás compañeros de trabajo, el 18.52% (5 personas) tienen una relación regular con sus compañeros y un 7.41% (2 personas) tienen una mala relación laboral por la inadecuada comunicación.

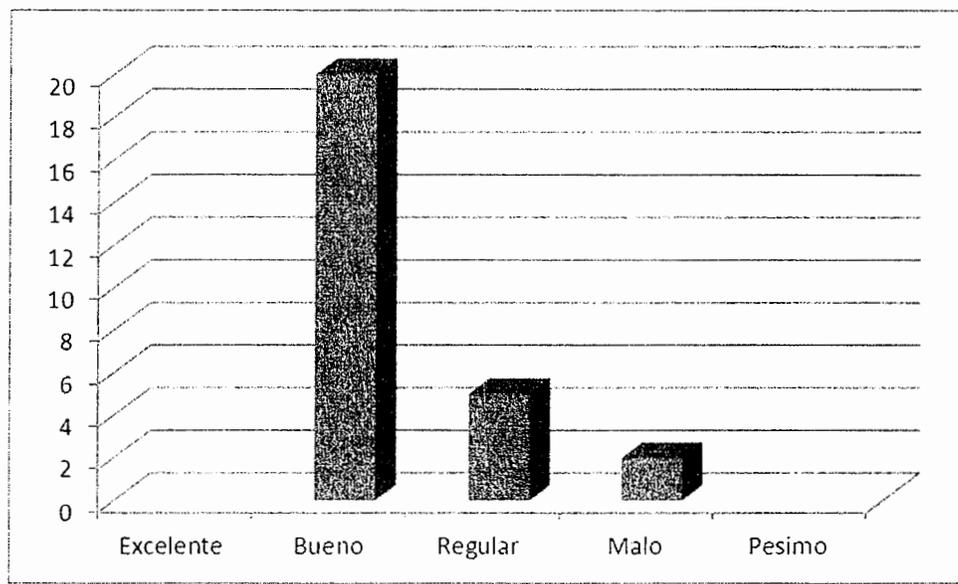
### 3. ¿Experiencia que poseen los colaboradores al realizar su trabajo?



**Fuente: Guía de observación aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** En esta grafica se observó que el 55.55% (15 personas) posee buena experiencia para la ejecución de su trabajo, un 33.33% (9 personas) poseen un excelente nivel de experiencia en la realización de sus labores y el 11.11% (3 personas) poseen poca experiencia para realizar su trabajo. Siendo mayor el porcentaje de personas que realiza su trabajo de una manera excelente y buena debido a la estabilidad laboral que los colaboradores poseen siendo el tiempo lo que les da seguridad en la realización de sus tareas y el porcentaje con menor experiencia es personal de reciente ingreso.

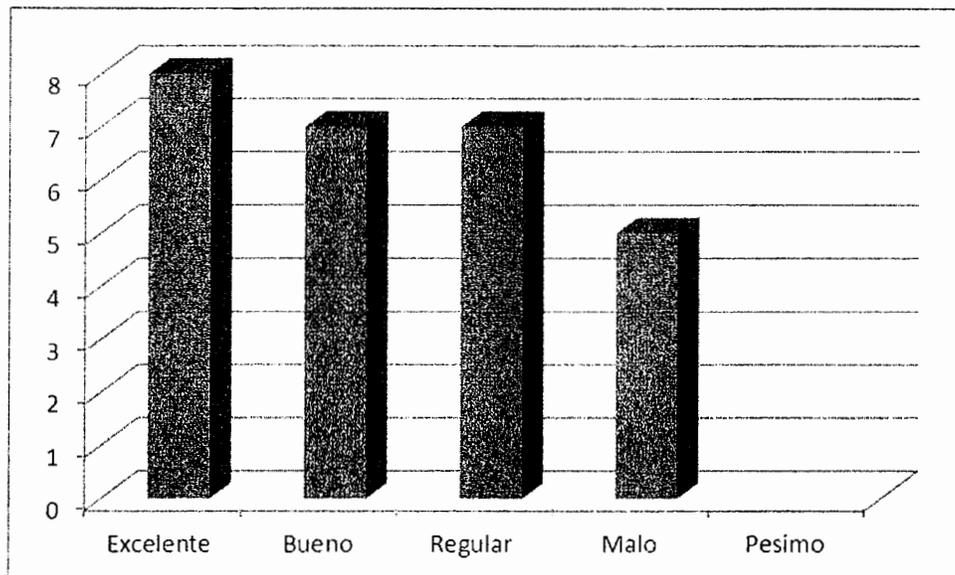
#### 4. ¿Supervisión que ejercen sobre el colaborador al realizar su trabajo?



**Fuente: Guía de observación aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** La supervisión ejercida sobre los colaboradores es buena porque el 74.07% (20 personas) tienen la supervisión adecuada para la realización de sus labores, un 18.52% (5 personas) se les ejerce una regular supervisión y el 7.41% (2 personas) tienen una mala supervisión esto debido a que no tiene un encargado de unidad que supervise sus actividades laborales.

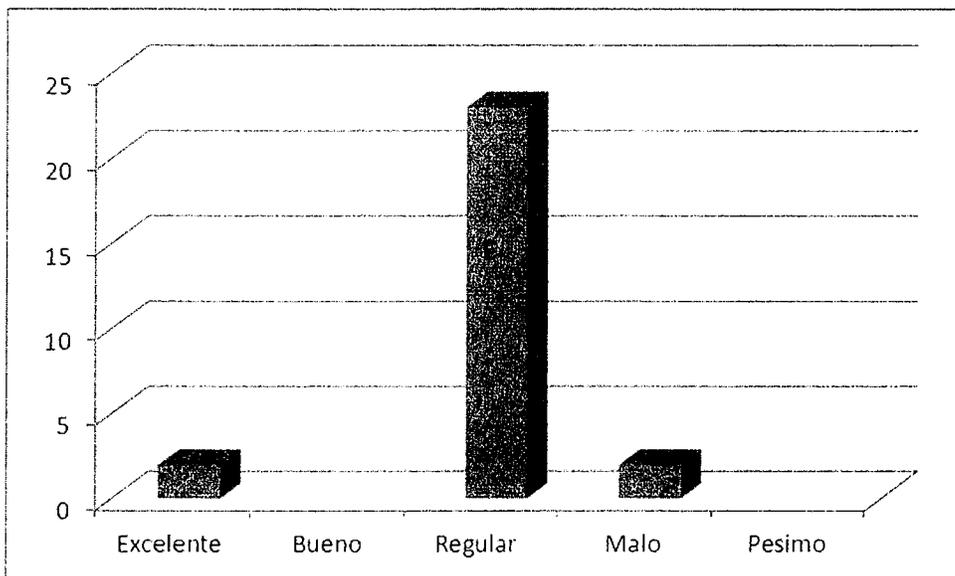
5. ¿Motivación observada en el colaborador al realizar su trabajo?



**Fuente: Guía de observación aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** La motivación observada en los colaboradores al realizar su trabajo muestra que un 29.63% (8 personas) cuentan con una excelente motivación, un 25.93% (7 personas) poseen una motivación buena al igual que las personas que cuentan con una motivación regular 25.93% dejando a un 18.52% (5 personas) con una mala motivación al realizar sus trabajos. La excelente y buena motivación es debida a la satisfacción que tiene los colaboradores al realizar su trabajo y el personal que cuenta con una regular y mala motivación, son personas que no se sienten satisfechas con las actividades que realizan.

6. ¿Condiciones del espacio físico en las que el colaborador realiza su trabajo?



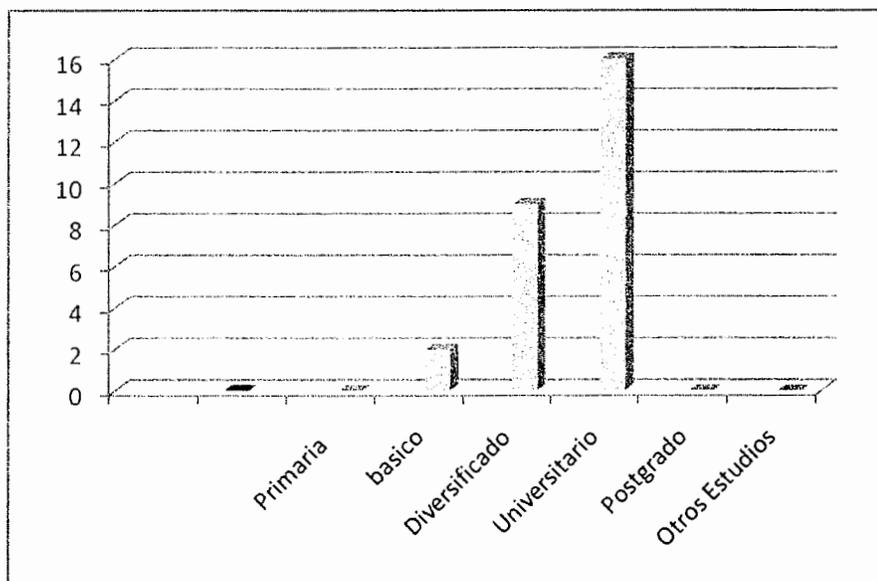
**Fuente: Guía de observación aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** Al observar los espacios físicos en que los colaboradores del SUN realizan sus labores se observó que: el 85.19% (23 personas) no cuentan con las condiciones óptimas para realizar sus actividades y solo el 7.41% (2 personas) poseen un lugar adecuado para realizar sus actividades, quedando un 7.41% en condiciones inadecuadas de espacio para realizar su trabajo. Se observó la falta de ventilación y mala iluminación de las instalaciones en general, estos factores pueden provocar a largo plazo que los colaboradores se desmotiven y que no realicen sus actividades con excelencia.

### 3.2.1 Cuestionario de Recolección de Datos:

Gráfica No. 1

¿A su criterio cuál es la educación formal que debe poseer una persona, para ejercer la plaza que usted ocupa, sin tomar en cuenta el nivel académico que usted posee?

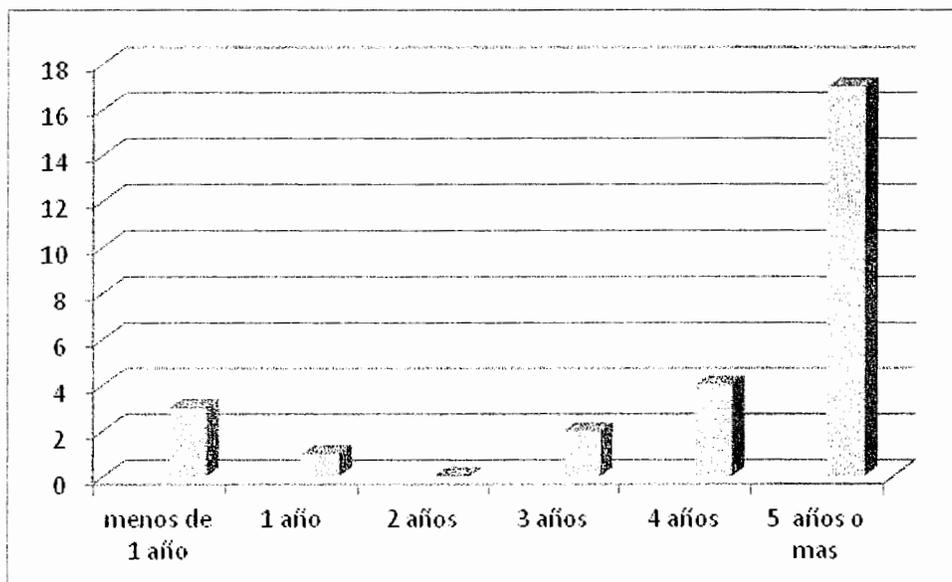


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** El propósito de esta pregunta era el de saber si el personal estaba consciente del grado académico que se requiere para el desempeño de su trabajo, dando los siguientes resultados: del 100% de los trabajadores del SUN, el 59% cree que la educación formal que debe poseer una persona para realizar su trabajo es nivel universitario, el 33% cree que la educación que debe de poseer una persona para realizar su trabajo es nivel diversificado y el 7% cree que la educación que debe de poseer es nivel básico para realizar su trabajo.

Gráfica No. 2

Indique el tiempo que tiene de laborar en el Sistema de Ubicación y Nivelación:

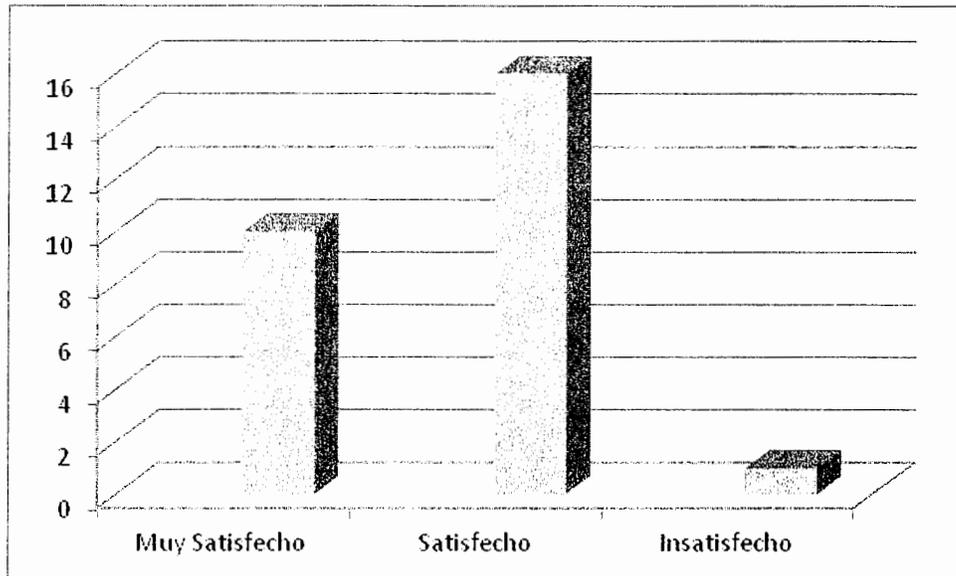


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** el objetivo de esta pregunta era el de conocer la estabilidad laboral que ofrece el SUN a sus trabajadores, siendo los resultados los siguientes: del 100% de los trabajadores del SUN el 62.96% de sus trabajadores tiene una estabilidad laboral de mas de 5 años, seguidos por el 14.81% que lleva 4 años en el SUN, un 11.11% tiene menos de un año de trabajar en el SUN, el 7.4% tiene 3 años de laborar para el SUN y el 3.7% tiene un año de trabajar en el SUN.

Gráfica No. 3

¿Durante ese tiempo como se ha sentido realizando su trabajo?

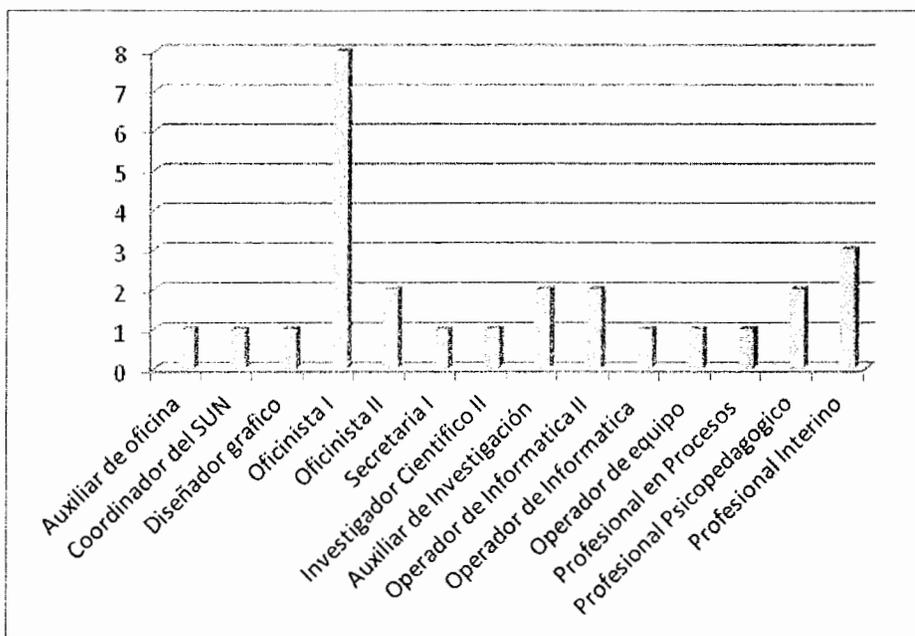


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** el propósito de la pregunta era el de conocer la satisfacción de los colaboradores al realizar su trabajo de lo cual se identifico que de toda la población de trabajadores del SUN, el 59.26% se encuentra satisfecho en la realización de su trabajo, el 37.03 muy satisfecho y un 3.7% demostró insatisfacción en la realización de su trabajo.

Gráfica No.4

Nombre del puesto nominal que ocupa, según el Manual de Clasificación de Puestos y Administración de Salarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

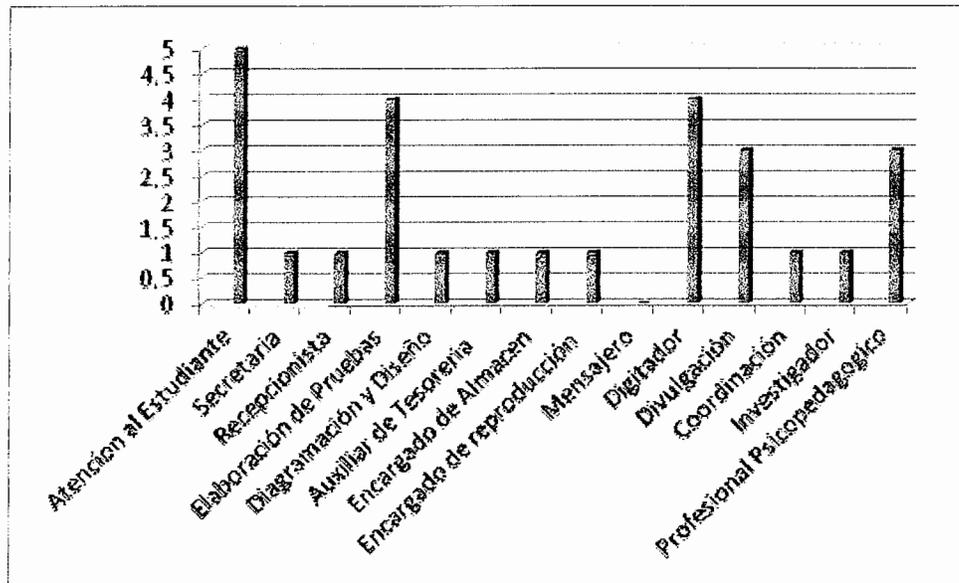


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** con esta pregunta se quería saber si los trabajadores conocían a exactitud el nombre de la plaza en la que laboran, dando resultados de la siguiente manera; del total de la población del los trabajadores del SUN se determina que, el 29.63% tienen una plaza de oficinista 1, el 11.11% tienen un puesto de profesional interino, el 7.4% de la población ocupan las plazas de oficinista II, auxiliar de investigador científico II, operador de informática II y profesional psicopedagógico, el 3.7% de la población ocupa las plazas de auxiliar de oficina, coordinador del SUN, diseñador grafico, secretaria 1, investigador científico II, operador de informática, operador de equipo de reproducción de materiales y profesional en proceso de evaluación educativa.

Gráfica No.5

Nombre del puesto funcional que ocupa, según las atribuciones que desempeña.

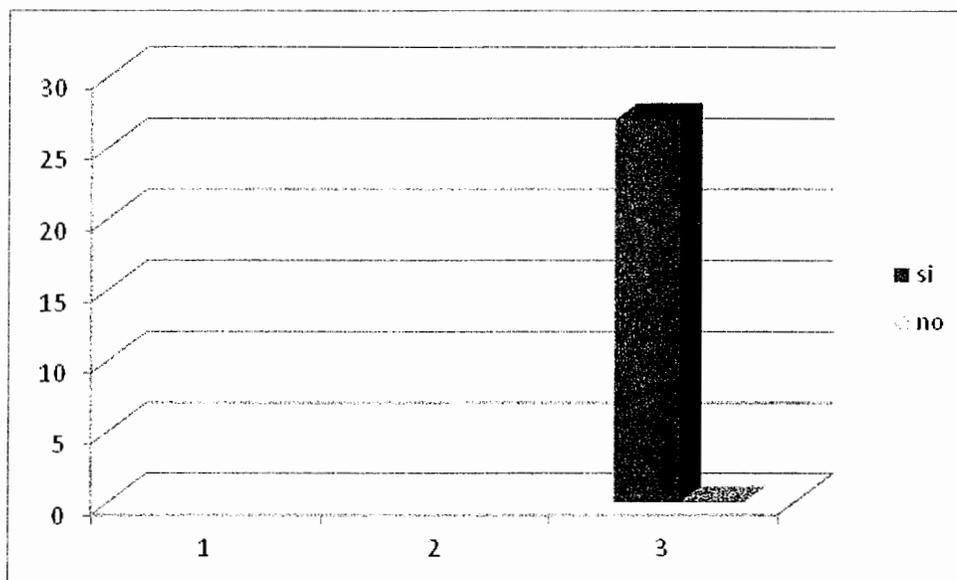


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** de la encuesta realizada se determinó que el 18.52% de los trabajadores ocupan el puesto de atención al estudiante, el 14.81% las plazas de elaboración de pruebas y digitador, el 11.11% ocupan las plazas de divulgación y profesional psicopedagógico y las plazas de secretaria, recepcionista, diagramación y diseño, auxiliar de tesorería, encargado de almacén, encargado de reproducción de materiales, coordinación e investigador el 3.7% respectivo cada una de las plazas mencionadas.

Gráfica No. 6

¿Conoce las actividades y procedimientos de las actividades laborales que se realizan en otras unidades del SUN además de la suya?

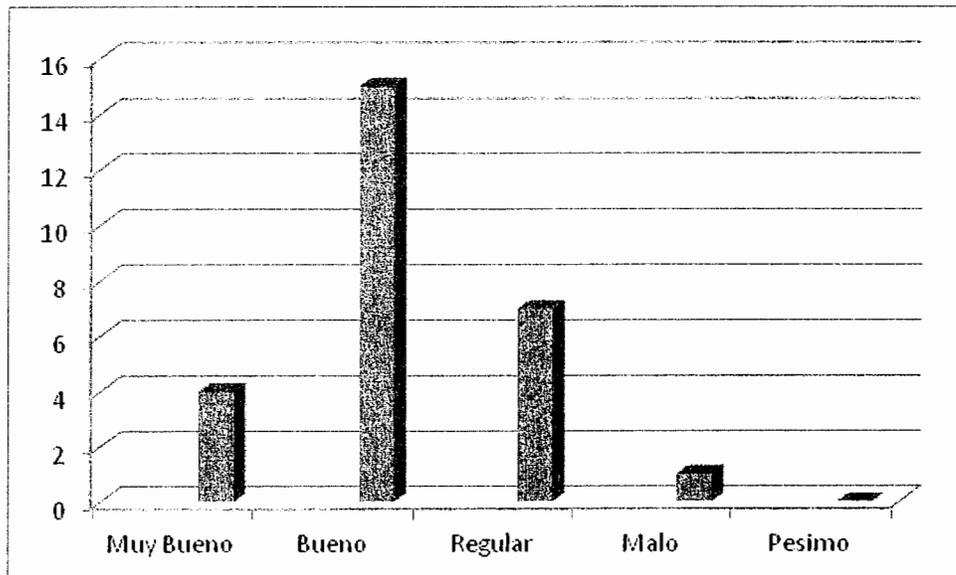


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** el propósito de esta pregunta era el de saber si los trabajadores conocían a parte de su puesto de trabajo el de los demás trabajadores del SUN obteniendo los resultados siguientes, el 100% de la población de trabajadores del SUN conoce las actividades y procedimientos de las actividades laborales que se realizan en otras unidades.

Gráfica No. 7

¿Cómo considera el ambiente laboral del Sistema de Ubicación y Nivelación?

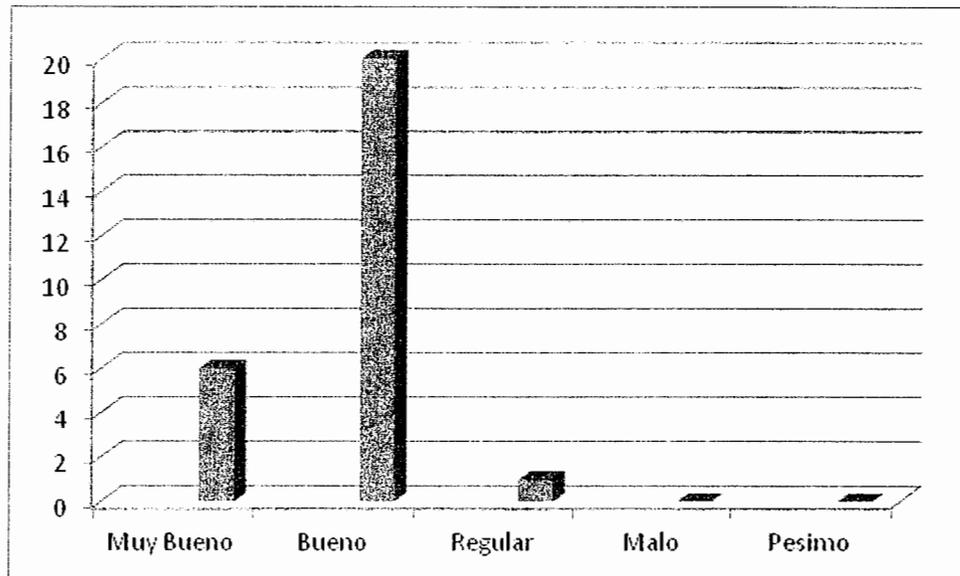


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** con esta interrogante se quería ver el clima laboral de SUN, dando los resultados siguientes, el 55.55% de la población considera que el ambiente laboral es bueno, el 25.93% considera el ambiente laboral como regular, el 14.81% de la población considera el ambiente muy bueno y el 3.7% lo considera malo.

Gráfica No. 8

¿Cómo considera su relación de trabajo con sus demás compañeros?

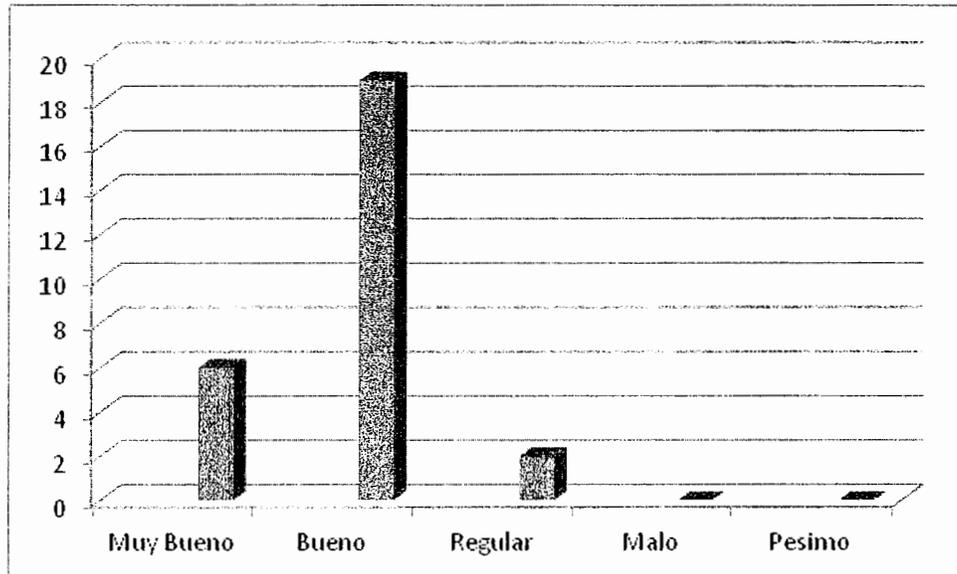


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** en esta pregunta se perseguía el querer conocer acerca de las relaciones laborales entre el personal de SUN, lo cual nos dio el siguiente resultado: el 74.07% de la población del SUN considera su relación de trabajo con sus compañeros buena, el 22.22% la considera muy buena y el 3.7% de la población la considera regular.

Gráfica No. 9

¿Cómo considera su relación laboral con su jefe superior?

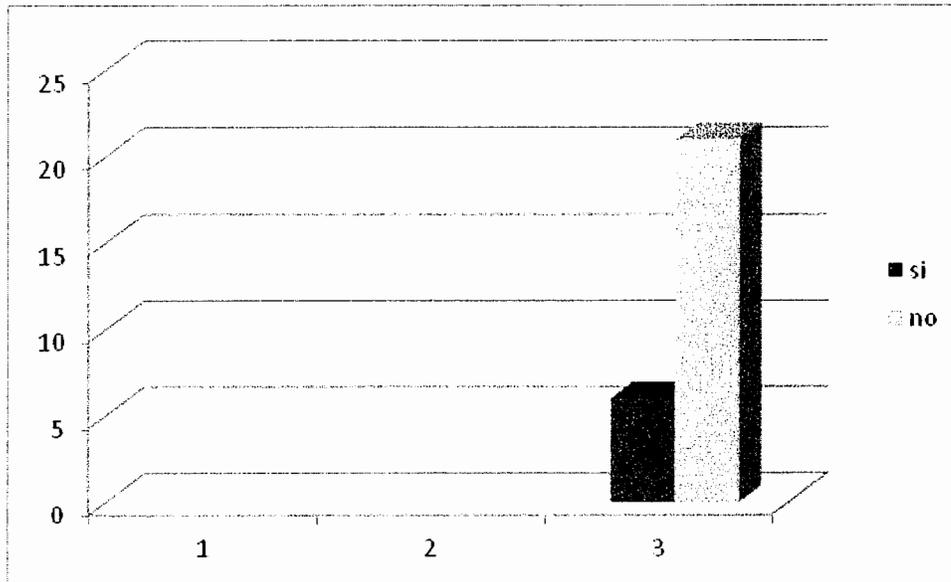


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** en esta pregunta se quería saber sobre la relación que los trabajadores sostienen con su jefe superior, dando los siguientes resultados, de la población total del SUN el 70.37% de ellos considera tener una buena relación con su jefe inmediato, el 22.22% considera la relación con su jefe muy buena y el 7.41% considera tener una mala relación con su jefe inmediato.

Gráfica No. 10

¿Ha recibido en algún momento reconocimiento por su trabajo?

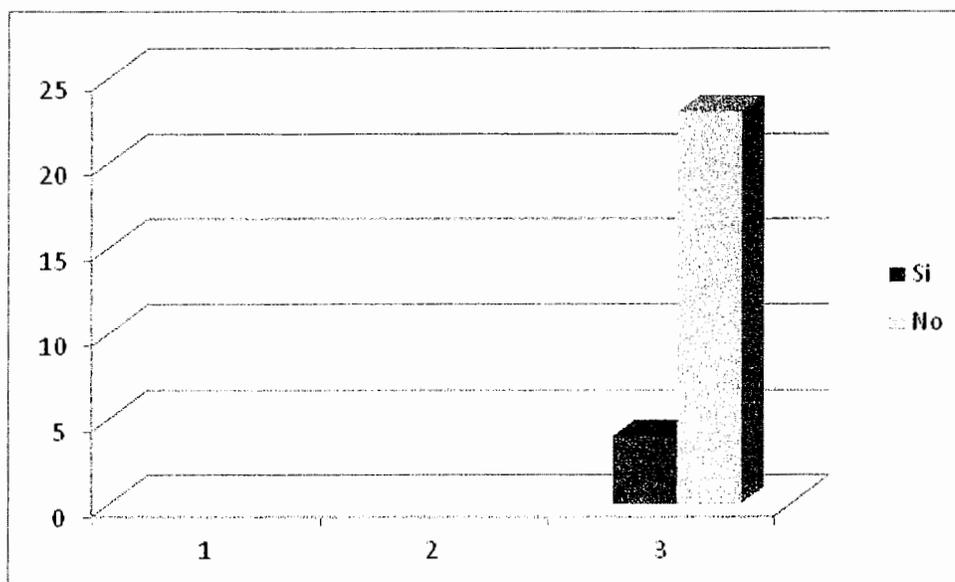


**Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011**

**Interpretación:** esta pregunta se hizo para conocer el grado de reconocimiento que los trabajadores han obtenido por el desempeño de sus labores, siendo los siguientes; el 77.7% de la población de los trabajadores del SUN indica haber recibido algún reconocimiento por la realización de sus labores y el 22.22% no ha recibido ningún reconocimiento por sus labores.

Gráfica No. 11

¿Ha sido ascendido a un mejor puesto, durante el tiempo que tiene laborando en el Sistema de Ubicación y Nivelación?

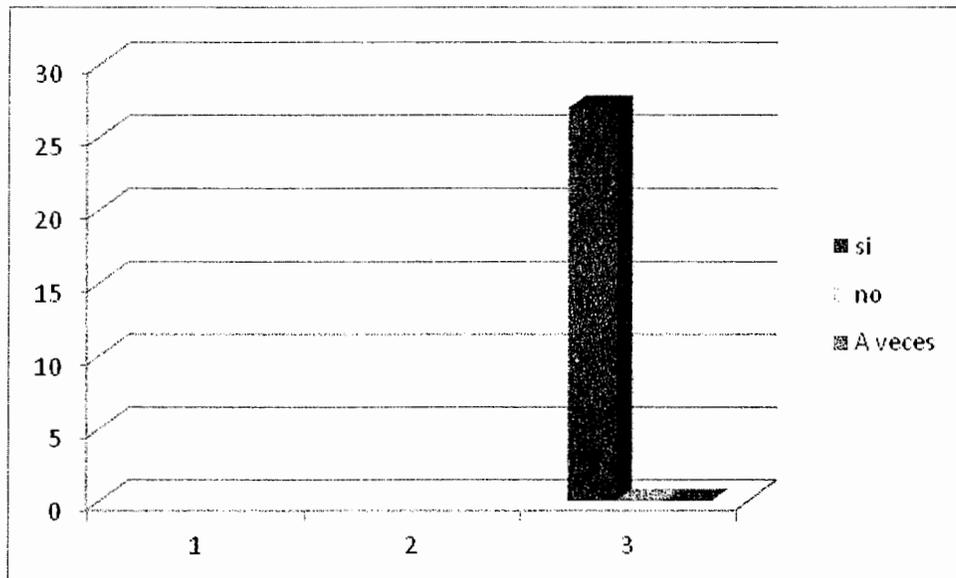


Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011

**Interpretación:** con esta pregunta se quería ver la oportunidad de crecimiento laboral que hay dentro del SUN hacia sus trabajadores, dando los siguientes resultados; el 85.19% de la población laboral del SUN indica no haber sido ascendido durante el tiempo que lleva trabajando y el 14.81% menciona si haber tenido un ascenso laboral.

Gráfica No. 12

¿Colabora con otras unidades del sistema, cuando se lo solicitan?

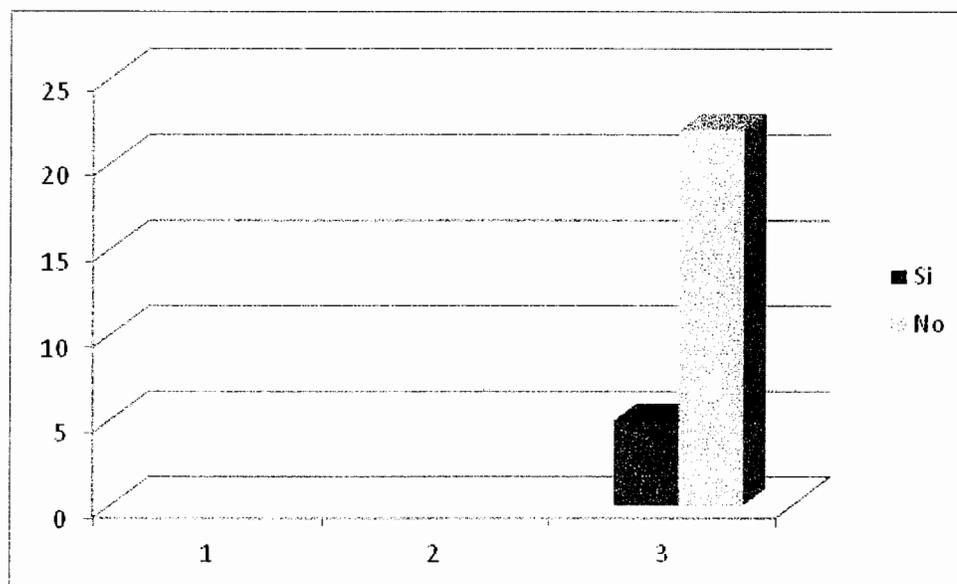


**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011

**Interpretación:** la totalidad de los trabajadores del SUN colaboran con otras unidades al solicitárselo, en esta pregunta el 100% de la población indica colaborar con otras unidades del SUN cuando le solicitan apoyo.

Gráfica No. 13

¿En los últimos seis meses ha recibido algún tipo de capacitación?



Fuente: Cuestionario de recolección de datos aplicado al personal del SUN en los meses de Octubre y Noviembre de 2011

**Interpretación:** los resultados de esta pregunta nos muestran la poca capacitación que recibe el personal del Sistema siendo los resultados así; en esta pregunta el 81.48% de la población del SUN indico no haber recibido ningún tipo de capacitación en los últimos seis meses laborales mientras el restante 18.52% indico que si recibió capacitación en los últimos seis meses.

### **3.3 Análisis e Interpretación de los Resultados:**

El recurso humano es la parte fundamental de toda empresa privada o pública, ya que de él dependerá el éxito o fracaso de la misma, por lo que se debe de tomar en cuenta una buena administración del personal en donde se incluya programas de capacitación y desarrollo profesional de los trabajadores que promuevan el crecimiento personal e incrementen los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

Es importante para la empresa u organización contar con herramientas que faciliten la administración del recurso humano, como lo constituyen los manuales de clasificación y descripción de puestos ya que ellos nos permiten conocer el perfil del personal que debe ser contratado para cada uno de los puestos, además nos sirve como una guía práctica para el nuevo empleado apoyándolo en el proceso de inducción al puesto ya que el contiene la descripción de las tareas que debe realizar en el puesto que fue contratado, brindándole al administrador las guías necesarias para la capacitación del personal, al evaluar el desarrollo y capacidad del trabajador en el puesto. Proporcionándole al trabajador el crecimiento y estabilidad que necesita para desarrollar al máximo sus capacidades. En el Sistema de Ubicación y Nivelación se comprobó que el 59% del personal cuenta con un nivel académico universitario lo que facilita la profesionalización del personal y el desarrollo de procesos que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

En base a las estadísticas que arrojó la investigación podemos mencionar que en el SUN el 62% de los trabajadores, tienen una estabilidad laboral de más de cinco años, demostrando un alto índice de permanencia que influye positivamente en la baja rotación de personal lo que es beneficioso para la institución.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones:

- El Manual de clasificación y Descripción de Puestos Dirigido a Autoridades y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación se fundamenta en la buena administración del recurso humano, al permitir un acceso rápido de apoyo en la contratación de personal.
- Como resultado de la observación aplicada se demostró que debe fortalecerse los canales de comunicación entre los colaboradores del SUN, lo que promoverá la integración del equipo de trabajo.
- Los resultados de la investigación indican que el clima laboral es un factor determinante que afecta la sana convivencia de los trabajadores lo que se ve reflejado en la productividad laboral.
- Los trabajadores del Sistema de Ubicación y Nivelación, poseen estabilidad laboral, lo que se refleja en experiencia obtenida al realizar su trabajo.
- En la observación realizada se concluyó que solamente el 29.63% cuenta con una excelente motivación, por lo que debe mejorarse el clima laboral del SUN lo que ayudará en la motivación de sus colaboradores.

## **4.2. Recomendaciones:**

### **4.2.1 A la Universidad de San Carlos de Guatemala:**

- Velar por el cumplimiento de las normas establecidas dentro de las leyes laborales.
- Promover a través de la División de Administración de Recursos Humanos de Universidad de San Carlos de Guatemala, la reclasificación de puestos de sus trabajadores en un tiempo prudente lo que permita la profesionalización de los mismos.

### **4.2.2 A la Escuela de Ciencias Psicológicas:**

- Promover investigaciones que permitan ampliar los temas de Administración de recursos Humanos.

### **4.2.3 Al Sistema de Ubicación y Nivelación:**

- Implementar programas de capacitación continua que permitan la integración grupal de todos los trabajadores.
- Crear una carrera administrativa que ofrezca al empleado ascensos dentro de la organización, motivándolos a su profesionalización.
- Contratar el personal idóneo según el perfil establecido para optimizar el desempeño de cada puesto de trabajo.
- Promover una cultura de trabajo en equipo con una política de puertas abiertas para crear un clima laboral agradable basado en una justicia laboral.
- Establecer reglas claras para todos los trabajadores.

- Fortalecer los medios de comunicación con todos los trabajadores y las autoridades.
- Implementación de programa de reconocimiento al trabajador, en donde se reconozca el esfuerzo, el entusiasmo, la lealtad, el compromiso, iniciativa, puntualidad, etc.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias Bibliográficas:

1. Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez Mazo y Domínguez Bilbao ***Introducción a la psicología de trabajo***. Madrid: Mc Graw Hill. 2204
2. Chiavenato, Idalberto. ***Gestión del Talento Humano***, Bogotá Colombia, 2002, editorial Mcgraw Hill. 475 pág.
3. Dessler Gary, ***Administración de Personal***, México D.F. Editorial Prentice-Hall, Hispanoamérica 2000, 4ta Edición, 812 pág.
4. Fernández Ríos, Manuel, ***Diccionario de Recursos Humanos***, Editorial Díaz de Santos México 1999.
5. Ferraro García, Juan Ignacio, Flores Sobrido, Ignacio Mora, ***Diseño de Estructuras y Planificación de Recursos Humanos***, Universidad de Sevilla, Secretariado de Publicaciones 2000, España.
6. Flores Galdámez, Kelly Adira, ***Manual de Descripción de Puestos de una Empresa Hotelera***, Tesis Escuela de Psicología.
7. Furnham Adrian. ***Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones***. México: Oxford 2001
8. García Echeverría, Santiago, ***La Dirección Corporativa de Recursos Humanos***, Editorial Díaz Santos 1997.
9. Gómez Mejía, Luis Bakin, ***Gestión de Recursos Humanos***, Editorial Prentice Hall, 2001.

10. Hardy, Leahey Thomas. ***Historia de la Psicología*** (4ta. Ed. 1ra, Reimp). España Prentice Hall. 1999.
11. Jiménez Bool, José Javier, ***Selección de Personal***, Escuela Superior de Gestión y Marketing, 2000.
12. Mazariegos Ordoñez Cindy Yarcina, ***Manual de Puestos y Funciones del Colegio Suizo Americano***, Tesis Escuela de Psicología.
13. Muchinsky, Paul, ***Psicología Aplicada al Trabajo*** (6ta. Ed.). México: Thomson Learning. 2007.
14. Ordoñez Ordoñez, Miguel, ***Psicología de la Gestión de Recursos Humanos***, Ediciones Gestión 2000, 1999.
15. Saavedra Roblero, Irene, ***Planificación y Selección de Recursos Humanos***, Editorial pirámide, 1997.
16. Sánchez Barriga, Francisco, ***Técnicas de Administración de Recursos Humanos***, Editorial Limusa, 1993.
17. Sampieri Hernández, Roberto, ***Metodología de la Investigación*** (3era Ed.) México D.F. 2003, editorial Mcgraw Hill. 705.pág.
18. Sherman, Arthur/Bohlander Geroge/ Snell Scott ***Administración de Recursos Humanos***, México, D.F. Editorial Thompson, S.A. de C.V. 1999, 11 edición 675pág.

19. Vargas Mendoza Jaime Ernesto, *Psicología Industrial*, Oaxaca de Juárez México, Editorial Asociación Oaxaqueña de psicología A.C. 2007, Única Edición 15 pág.
20. Zelaya Lücke Julio, **Clasificación de Puestos**, San José Costa Rica, 2006, 276 pág.

# ANEXOS

**Anexo No. 1**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario Metropolitano CUM  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Instituto de Investigaciones "Mayra Gutiérrez"

**Guía de Observación**  
**(Dirigida al Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación)**

**Datos de plaza observada:**

Nombre Funcional de la Plaza: \_\_\_\_\_

Fecha de la Observación: \_\_\_\_\_

Tiempo de Observación: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

El investigador debe de observar al trabajador en su unidad de trabajo, mientras este realiza sus tareas cotidianas sin interrumpirlo, durante una hora observando las siguientes situaciones:

**Datos a Observar:**

1.- Indique la cantidad de personas internas y externas que atendió el trabajador durante el período observado:

1 a 5  5 a 10  10 a 15  15 a 20  20 o más

2.-Actitud observada en el trabajador durante del desarrollo de sus actividades laborales:

Excelente  Buena  Regular  Mala  Pésima

3.- ¿Demuestra el trabajador dominio sobre el trabajo que realiza?

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Pésimo

4.- ¿Maneja el trabajador adecuadamente las maquinas e instrumentos, asignados para realizar su trabajo?

Excelente  Bueno  Regular  Mala  Pésimo

5.- El trabajador es paciente y sabe escuchar a las personas cuando le realizan una consulta:

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Pésimo

6.- El servicio que prestó el trabajador a las personas que lo solicitaron fue:

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Pésimo

7. Resolvió el trabajador las dudas presentadas por las personas que lo solicitaron:

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Pésimo

8. ¿Consulto el trabajador con otro colega para resolver dudas?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

9. La comunicación del trabajador con otros compañeros de trabajo es:

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Pésimo

10. ¿Durante su observación el trabajador recibo instrucciones o supervisiones?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

11. El trabajador estuvo realizando sus actividades laborales durante la observación:

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

12. ¿Observo si el trabajador maneja documentos confidenciales?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

13. ¿Al realizar las actividades el trabajador demostró estar motivado?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

14. ¿El trabajador utiliza de manera adecuada los recursos de la institución?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

15.- ¿Se encontró al trabajador en su puesto de trabajo, al momento de la observación?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

16.- ¿Cuenta el trabajador con los recursos necesarios para realizar sus actividades?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

17.-¿Es espacio y lugar asignado al trabajador es el adecuado para realizar sus actividades?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

18. ¿Depende el trabajador de otros compañeros para realizar sus actividades?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

19. ¿Cuenta el trabajador con la capacitación necesaria para realizar su trabajo?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

20. ¿Es eficiente y eficaz el trabajador al momento de desarrollar sus actividades?

Siempre  Casi Siempre  a veces  nunca

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario Metropolitano  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Instituto de Investigaciones "Mayra Gutiérrez"

**Cuestionario**  
**(Dirigido al Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación)**

**I. INSTRUCCIONES:**

Complete con letra clara, de preferencia de molde, la boleta que se presenta a continuación, lea detenidamente cada pregunta o planteamiento y coloque una "X" en donde responda su respuesta

**II. PRIMERA PARTE:**

1. ¿A su criterio cuál es la educación formal que debe poseer una persona, para ejercer la plaza que usted ocupa, sin tomar en cuenta el nivel académico que usted posee?

**Educación**

Primaria Completa	<input type="checkbox"/>	Universitario	<input type="checkbox"/>
Básico	<input type="checkbox"/>	Post Grado	<input type="checkbox"/>
Diversificado	<input type="checkbox"/>	Otros Estudios	<input type="checkbox"/>

Carrera: \_\_\_\_\_

2. ¿Qué tipo de experiencia considera necesario para realizar las actividades de la plaza que usted ocupa?

Ninguna	<input type="checkbox"/>	3 años	<input type="checkbox"/>
6 meses	<input type="checkbox"/>	4 años	<input type="checkbox"/>
1año	<input type="checkbox"/>	5 años	<input type="checkbox"/>
2 años	<input type="checkbox"/>	más de 5 años	<input type="checkbox"/>

3. Indique el tiempo que tiene de laborar en el Sistema de Ubicación y Nivelación:

Menos de 1 año  1 año  2 años  3 años

4 años  5 años o más

4. ¿Durante ese tiempo como se ha sentido realizando su trabajo?

Muy Satisfecho (a)  Satisfecho (a)  Insatisfecho (a)

5. ¿Qué aspectos de los siguientes considera que posee para realizar su trabajo?

Paciencia

Tolerancia

Tranquilidad

Respeto

Comunicación

Actitud positiva

Carácter

Conocimiento

6. Nombre del puesto nominal que ocupa, según el Manual de Clasificación de Puestos y Administración de Salarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Auxiliar de Oficina

Coordinador del SUN

Diseñador Grafico

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Oficinista I                                     | <input type="checkbox"/> |
| Oficinista II                                    | <input type="checkbox"/> |
| Secretaria I                                     | <input type="checkbox"/> |
| Investigador Científico II                       | <input type="checkbox"/> |
| Investigador Científico III                      | <input type="checkbox"/> |
| Operador de Informática II                       | <input type="checkbox"/> |
| Operador de Informática                          | <input type="checkbox"/> |
| Operador de Equipo de Reproducción de Materiales | <input type="checkbox"/> |
| Profesional en Procesos de Evaluación Educativa  | <input type="checkbox"/> |
| Profesional Psicopedagógico                      | <input type="checkbox"/> |
| Profesional Interino                             | <input type="checkbox"/> |

7. Nombre del puesto funcional que ocupa, según las atribuciones que desempeña:

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Atención al estudiante                  | <input type="checkbox"/> |
| Secretaria                              | <input type="checkbox"/> |
| Recepcionista                           | <input type="checkbox"/> |
| Elaboración de Temarios                 | <input type="checkbox"/> |
| Diagramación y Diseño                   | <input type="checkbox"/> |
| Tesorero (a)                            | <input type="checkbox"/> |
| Encargado de Almacén                    | <input type="checkbox"/> |
| Encargado de Reproducción de Materiales | <input type="checkbox"/> |

- Mensajero
- Digitador
- Divulgación
- Coordinación
- Investigador

8. Nombre del puesto del jefe inmediato superior (puesto del que depende jerárquicamente).

- 
- Coordinador
- Encargado de Unidad
- Director General de Docencia

9. Marque el puesto de la persona que le asigna y supervisa su trabajo.

- Coordinador
- Encargado de la Unidad
- Director General de Docencia

10. Supervisa el trabajo de otros trabajadores del SUN.

Si  No

En caso Afirmativo, indique, título de la plaza y nombre de la persona que lo ocupa:

\_\_\_\_\_

11. Tiene puestos bajo su cargo:

Número: \_\_\_\_\_

Nombres: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. ¿Conoce las actividades y procedimientos de las actividades laborales que se realizan en otras unidades del SUN además de la suya?

Si

No

Si su respuesta es afirmativa marque cuales conoce:

Unidad de Divulgación

Unidad de Computo

Unidad de Conocimientos Básicos

Unidad del PAP

Unidad de Diseño y Diagramación	<input type="checkbox"/>
Unidad de Atención al Estudiante	<input type="checkbox"/>
Tesorería	<input type="checkbox"/>
Secretaria	<input type="checkbox"/>
Almacén	<input type="checkbox"/>
Reproducción de Materiales	<input type="checkbox"/>

13. Mencione si en su unidad existen otras plazas con igual o distinta denominación, pero con tareas iguales o muy semejantes a las suyas, coloque el nombre de la plaza y la persona que lo ocupa:

Si  No

Nombre de la plaza: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que la ocupa: \_\_\_\_\_

14. Mencione el tipo de máquinas, equipo e instrumentos que utiliza para desempeñar sus tareas, señalando el tiempo que emplea en cada una de ellas. La suma del tiempo consignado no debe exceder del total de horas diarias que corresponden a la plaza.

<b>Máquinas:</b>		<b>Tiempo:</b>
Computadora	<input type="checkbox"/>	_____
Impresora	<input type="checkbox"/>	_____
Máquina de Escribir	<input type="checkbox"/>	_____

Fotocopiadora	<input type="checkbox"/>	_____
Dobladora	<input type="checkbox"/>	_____
Escáner	<input type="checkbox"/>	_____
Teléfono	<input type="checkbox"/>	_____
<b>Instrumentos:</b>		
Troquelador	<input type="checkbox"/>	_____
Facsímil	<input type="checkbox"/>	_____

15. ¿Conoce cuales pueden ser las consecuencias de un error en las actividades que realiza con respecto a las pérdidas materiales, físicas, atrasos en los procesos productivo o administrativo?

Si  No

Si su respuesta fue afirmativa especificar:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

16. ¿Cómo considera el ambiente laboral del Sistema de Ubicación y Nivelación?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

17. ¿Cómo considera su relación de trabajo con sus demás compañeros?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Pésima

18. ¿Cómo considera su relación laboral con su jefe superior?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Pésima

19. ¿Ha recibido en algún momento reconocimiento por su trabajo?

Si  No

En caso afirmativo indique cuándo y por qué:

---

---

---

---

---

---

20. ¿Ha sido ascendido a un mejor puesto, durante el tiempo que tiene laborando en el Sistema de Ubicación y Nivelación?

Si  No

En caso afirmativo describa cuándo y a que puesto:

---

---

---

---

21. ¿Colabora con otras unidades del sistema, cuando se lo solicitan?

Si  No  a veces

22. ¿En los últimos seis meses ha recibido algún tipo de capacitación?

Si  No

En caso afirmativo, indique cual:

---

---

---

---

---

### III. SEGUNDA PARTE:

**Instrucciones Específicas:** Lea detenidamente las siguientes interrogantes y conteste con claridad y letra de molde, si necesita más espacio puede adjuntar hojas indicando el número de pregunta a su respuesta.

23. Describa las actividades laborales que realiza a diario:

---

---

---

---

---

---



25. Describa las atribuciones eventuales: (que ejecuta en forma ocasional o intervalos muy irregulares.

---

---

---

---

---

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

**!!!!Gracias por su colaboración!!!!**



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*Anexo No. 3*



*Manual de Descripción y  
Clasificación de Puestos Dirigido a  
Autoridades y Trabajadores del  
Sistema de Ubicación y Nivelación  
-SUN-*

## ÍNDICE

I. Presentación.....	01
II. Objetivos.....	02
III. Estructura Orgánica.....	03
IV. Descripción Técnica de Puestos	
<b>4.1 Coordinación:</b>	
4.1.1 Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación.....	04
<b>4.2 Profesionales:</b>	
4.2.1 Profesional en Procesos de Evaluación Educativa.....	09
4.2.2 Profesor Interino del Programa Académico Preparatorio.....	13
4.2.3 Profesional Psicopedagógico.....	17
4.2.4 Profesional Investigador.....	20
4.2.5 Profesor Interino Divulgación, Vinculación y Logística.....	23
<b>4.3 Técnicos:</b>	
4.3.1 Investigador Científico III.....	27
4.3.2 Auxiliar de Investigador Científica II.....	30
4.3.2.1 Auxiliar de Investigación Científica II.....	33
4.3.3 Operador de Informática II.....	36
4.3.4 Operador de Informática I.....	39
4.3.5 Diseñador Gráfico.....	42

<b>4.4 Secretaría y Contabilidad:</b>	
4.4.1 Secretaria .....	45
4.4.2 Auxiliar de Tesorería.....	48
4.4.3 Recepcionista.....	51
4.4.4 Personal de Atención al Estudiante.....	54
4.4.5 Personal de Apoyo a la Unidad de Divulgación Vinculación y Logística.....	57
4.4.6 Digitador.....	60
<b>4.5 Servicios:</b>	
4.5.1 Operador de Equipo de Reproducción de Materiales.....	63
4.5.2 Encargado de Almacén.....	66

## I.PRESENTACIÓN

Los manuales de clasificación y descripción de puestos, son documentos que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos, como medio de comunicación y coordinación que permiten registrar el perfil idóneo para el desempeño de las distintas plazas que existen dentro de las organizaciones, para el momento de la contratación de personal.

El presente manual constituye una herramienta administrativa dirigida a las autoridades del Sistema de Ubicación y Nivelación y su personal. La cual les permitirá disponer de información acerca de su marco organizativo, con el objetivo principal de apoyar la gestión administrativa del recurso humano.

Está estructurado de acuerdo a su función jerárquica desde la coordinación hasta la unidad de servicios de reproducción de materiales, identificando describiendo y clasificando cada uno de los puestos, constituyéndose en una fuente de información rápida que nos permite ubicar el puesto y las funciones que se realizan dentro de cada uno de los procesos que existen, esto permitirá capacitar al personal de nuevo ingreso durante el proceso de adaptación al puesto, además nos ayuda a observar las fortalezas y debilidades dentro de la estructura organizativa al detallar cada una de las actividades que realiza los trabajadores, permitiéndonos medir tiempos de ejecución de las tareas, su eficacia y calidad en la ejecución.



## II. OBJETIVOS

### **Objetivo General:**

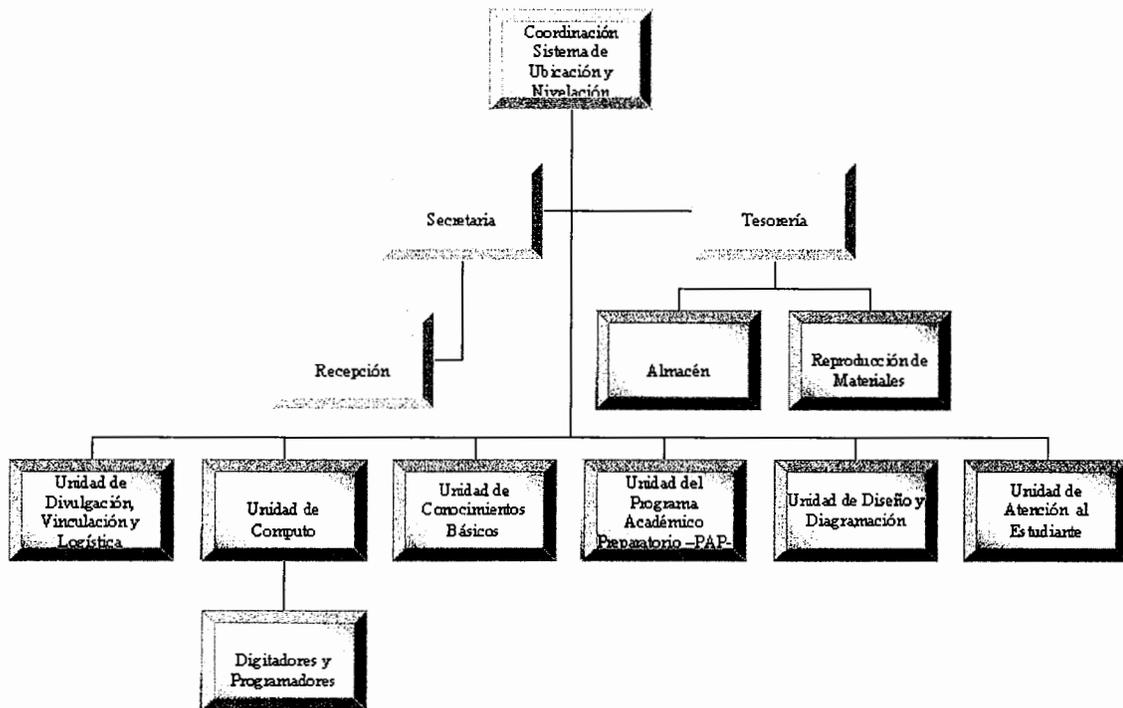
- Implementar un manual de clasificación y descripción de puestos en el Sistema de Ubicación y Nivelación SUN.

### **Objetivos Específicos:**

- Describir y clasificar los puestos que existen en el Sistema de Ubicación y Nivelación SUN.
- Proporcionarles a las autoridades del Sistema de Ubicación y Nivelación, un manual de descripción y clasificación de puestos para facilitar la administración del recurso humano.
- Facilitar la contratación del personal idóneo, a través del uso del manual de descripción y clasificación de puestos.
- Proporcionar al nuevo empleado, una guía práctica que le permita conocer las actividades que se realizan en el SUN, facilitando así su integración.
- Indicar a través de la clasificación del puesto las características que debe poseer el candidato idóneo para ocupar el puesto.



### III. ESTRUCTURA ORGÁNICA





## IV. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE PUESTOS

### 4.1 Coordinación:

#### 4.1.1 Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN:

##### Identificación del Puesto

**Puesto Nominal:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación

**Puesto Funcional:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación

**Jefe Inmediato:** Director (a) de la Dirección General de Docencia

**Ubicación:** Sistema de Ubicación y Nivelación

**Subalternos:** Secretaria I (1)

Auxiliar de Oficina (2)

Oficinista I (7)

Oficinista II (2)

Profesional Psicopedagógico (3)

Profesional en Procesos de Evaluación Educativa (1)

Profesor interino (2)

Técnico de diseño gráfico (1)

Operador de informática (2)

Investigador Científico (1)

Auxiliar de Investigación científica II (2)

Encargado de almacén (1)

Encargado de reproducción de materiales (1)

##### **Función General:**

Trabajo de decisión superior que consiste en planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades administrativas del Sistema de Ubicación y Nivelación, para el desarrollo, ejecución y consecución de objetivos en el proceso de primer ingreso y velar por que se cumpla lo resuelto por el Consejo Superior Universitario con respecto a las Pruebas de Conocimiento Básicos.



## **Descripción del Puesto**

### **Funciones Diarias:**

- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades administrativas del personal del Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Revisar, controlar y planificar las actividades de elaboración de Pruebas de Conocimientos Básicos, para garantizar su calidad de contenido, estructura y evaluación.
- Ejecutar las decisiones del Consejo Superior Universitario, la comisión de Seguimiento del SUN, y la Dirección General de Docencia.
- Elaborar, coordinar y supervisar los planes, programas y actividades de divulgación de las Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Elaborar, coordinar y supervisar la inscripción y aplicación de pruebas de conocimientos básicos a los aspirantes de primer ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Atender y resolver consultas que presenten decanos, directores de escuelas no facultativas, directores de centros regionales, encargados de primer ingreso de las unidades académicas y público en general sobre el proceso de primer ingreso.
- Firmar y autorizar órdenes de compra, oficios, circulares, memorándums, hojas de envío.
- Establecer y ejecutar mecanismos adecuados de control para verificar la debida ejecución de las planificaciones de las tres fechas anuales de aplicación de las pruebas de conocimientos básicos.
- Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del cargo.



### **Funciones Periódicas:**

- Prescindir el comité de seguimiento del Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Presentar a la comunidad educativa de nivel medio, la planificación anual del proceso de ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de la feria informativa INFOUSAC.
- Asistir a las reuniones de jefes de los departamentos de la Dirección General de Docencia.
- Presentar a la Dirección General de Docencia el Presupuesto anual del sistema.
- Formular planes de trabajo y participar en la ejecución de los mismos.
- Coordinar reuniones con encargados de primer ingreso de unidades académicas y centros regionales.
- Representar al Sistema de Ubicación y Nivelación, en reuniones académicas, seminarios y otros eventos.
- Proporcionar acercamientos con los establecimientos educativos de nivel medio y con el ministerio de educación.
- Generar, supervisar y ejecutar trabajos de investigación para el fortalecimiento del Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Proporcionar la ejecución de programas de actualización, capacitación y profesionalización para el personal del Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Firma de actas administrativas a unidades académicas y centros regionales que incumplan con la planificación establecida por la Dirección General de Docencia, en cuanto al proceso de las Pruebas de Conocimientos Básicos.



### **Funciones Eventuales:**

- Presentar a las autoridades superiores para su aprobación, las reformas, innovaciones y mejoras necesarias para el buen funcionamiento del Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Supervisión del proceso de aplicación de pruebas de conocimientos básicos en los centros regionales universitarios.
- Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con todo el personal administrativo del Sistema de Ubicación y Nivelación, Director General de Docencia, Jefe de la Sección de Orientación Vocacional, Decanos, Directores de Escuelas No Facultativas, Directores de Centro Regionales, Encargados de primer ingreso de unidades académicas y centros regionales, estudiantes de primer ingreso, establecimientos educativos públicos y privados, ministerio de educación.

### **Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con las diferentes instancias universitarias.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Rendir informes al Consejo Superior Universitario, a la Dirección General de Docencia y al Consejo de Seguimiento del SUN, en forma periódica o cuando le sean requeridos.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.
- De velar por que se cumplan los objetivos del Sistema de Ubicación y Nivelación establecidos en su reglamento.



- De velar por el cumplimiento de los valores organizacionales.
- Velar por la buena atención al aspirante de primer ingreso en el Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Velar por el buen manejo y aplicación de las Pruebas de Conocimientos Básicos, así como su estructura, contenido, medición y calificación.
- Velar por el cumplimiento de las actividades del personal administrativo del SUN.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

- Graduado Universitario
- Ser Guatemalteco
- Ser colegiado activo
- Estar en el goce de sus derechos
- Ser del estado seglar
- De preferencia con estudios de Maestría
- Cargo por elección externa (comisión de seguimiento del SUN y Consejo Superior Universitario).

**Experiencia:**

Experiencia de por lo menos de tres años en la ejecución de labores administración universitaria.

**Habilidades:**

Don de mando, buenas relaciones interpersonales, manejo de mobiliario y equipo de oficina, manejo del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, comunicativo, respetuoso, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



## **4.2 Profesionales:**

### **4.2.1 Profesional en Procesos de Evaluación Educativa:**

#### **Identificación del Puesto:**

**Puesto Nominal:** Profesional en Procesos de Evaluación Educativa.

**Puesto Funcional:** Encargado (a) de la Unidad de Elaboración de Pruebas Conocimientos Básicos.

**Jefe Inmediato Superior:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de Elaboración de Pruebas de Conocimientos Básicos .

#### **Función General:**

Planificar, organiza, controlar y dirigir todo lo concerniente a la elaboración de pruebas de conocimientos básicos con el personal operativo de la unidad, elaboración técnica de ítems para Pruebas de Conocimientos Básicos según el área de su especialización, (matemática, física, biología, química, lenguaje). Dar seguimiento a las gestiones asignadas por el coordinador del SUN, así como rendir informes de las actividades realizadas por la unidad a la coordinación y otras actividades inherentes al cargo.

#### **Descripción del Puesto:**

##### **Funciones Diarias:**

- Revisión de bibliografía para elaboración de pruebas de conocimientos básicos.
- Ingresar ítems al banco de datos.
- Revisar y dar mantenimiento al banco de ítems.
- Corregir errores y estilos de los ítems.
- Trasladar ítems para revisión pedagógica con el profesional del área.
- Trasladar los temarios para revisión de estilo con el profesional en letras.



- Revisar correspondencia recibida y enviada.
- Dar seguimiento a casos o proyectos realizados en el Sistema de Ubicación y Nivelación.
- Recibir instrucciones y lineamientos del coordinador sobre la ejecución de actividades diarias.
- Atender consultas y casos especiales que el coordinador designe.
- Organizar actividades operativas con el personal de la unidad.
- Realizar actividades propias de las comisiones designadas.
- Supervisar el trabajo del personal de la unidad.

#### **Funciones Periódicas:**

- Planificaciones y cronogramas de trabajo
- Informes de las Pruebas de Conocimientos Básicos
- Elaboración y ejecución de proyectos
- Dar seguimiento a gestiones requeridas por la coordinación.
- Actualización de Software para elaborar y analizar ítems y pruebas.
- Realizar revisiones y Backup de ítems de FastTest.
- Atender consultas.
- Atender los requerimientos de la comisión de monitoreo, evaluación y seguimiento de la Dirección General de Docencia.
- Actualización de Contenidos de Pruebas de Conocimientos Básicos, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación.

#### **Funciones Eventuales:**

- Apoyo en la feria informativa anual INFOUSAC.
- Conteo, empaquetado y aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.



### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, el personal de la unidad de elaboración de Conocimientos Básicos, coordinadores de primer ingreso de unidades académicas y centros regionales universitarios, directores de establecimientos educativos públicos y privados, Ministerio de Educación entre otros.

### **Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.
- Resguardo de información sobre Pruebas de Conocimientos Básicos.

### **Clasificación del Puesto:**

#### **Educación:**

- Graduado Universitario.
- Con estudios de especialidad en evaluación educativa.

#### **Experiencia:**

Experiencia de por lo menos de dos años en el área de evaluación educativa.



**Habilidades:**

Manejo de mobiliario y equipo de oficina, especialmente utilización de software para el análisis de pruebas, redacción de documentos, conocimiento y aplicación del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, comunicativo, respetuoso, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



#### **4.2.2. Profesor Interino del Programa Académico Preparatorio:**

##### **Identificación del Puesto:**

**Puesto Nominal:** Profesor Interino

**Puesto Funcional:** Profesional Psicopedagógico, Encargado (a) de la Unidad del Programa Académico Preparatorio –PAP-

**Jefe Inmediato Superior:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación

**Ubicación:** Unidad del Programa Académico Preparatorio, Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Enlace entre la Escuela de Profesores de Enseñanza Media- EFPEM- y el Sistema de Ubicación y Nivelación –SUN- Coordinando los procesos administrativos del programa académico preparatorio, atención personal a estudiantes del programa, elaboración de informes de las actividades realizadas, elaboración de planes de trabajo anuales, elaboración del proyectos para el fortalecimiento del PAP.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Seguimiento a los procesos de gestión del Programa Académico Preparatorio PAP.
- Atención a los estudiantes del PAP, que consultan sobre diversos temas.
- Seguimiento a procesos administrativos del PAP.
- Elaborar Informes del PAP.



- Mantener relaciones con los coordinadores del PAP en la jornada matutina y vespertina-nocturna.
- Supervisión de personal.

**Funciones Periódicas:**

- Atención a reuniones de trabajo.
- Planificación y programación de cierre de actividades en forma semestral.
- Actualización de registros del PAP.
- Seguimiento a los procesos de fortalecimiento del PAP.
- Ejecución de actividades planificadas.
- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Revisión y traslado a la Unidad de Computó los cuadros de zonas de estudiantes del PAP.
- Actualización de listados de inscripción anual de estudiantes del PAP.
- Revisión y traslado a la unidad de cómputo de los listados de estudiantes del PAP, por jornada y materia.
- Apoyo a la semana informativa INFOUSAC.
- Apoyo en las actividades propias del SUN.

**Funciones Eventuales:**

- Programación de Actividades anuales.
- Planificación de actividades de fortalecimiento del PAP.
- Redacción y entrega de informes.



**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con los coordinadores del Programa Académico Preparatorio de la Jornada Matutina y vespertina nocturna, con el coordinador del programa académico preparatorio de la Facultad de Ingeniería, con el Director General de Docencia, el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, personal psicopedagógico del Programa Académico Preparatorio y Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Graduado universitario, de preferencia en el área educativa Psicopedagogo, Profesor de Enseñanza Media, Psicólogo,

**Experiencia:**

Experiencia de por lo menos de dos años en el área educativa.



**Habilidades:**

Persona proactiva, analítica, diligente, con buen manejo del proceso de ingreso y conocimiento del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, comunicativa, respetuosa, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



#### **4.2.3 Profesional Psicopedagógico:**

**Puesto Nominal:** Profesional Psicopedagógico.

**Puesto Funcional:** Profesional Psicopedagógico.

**Jefe Inmediato Superior:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad del Programa Académico Preparatorio, Sistema de Ubicación y Nivelación.

#### **Función General:**

Trabajo profesional que consiste en planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar e intervenir en el área psicopedagógica del estudiante del PAP, orientándolo en el proceso académico para su ingreso a la universidad.

#### **Descripción del Puesto**

#### **Funciones Diarias:**

- Atención individual psicopedagógica a estudiantes, de casos referidos por los coordinadores del PAP.
- Elaboración, planificación y ejecución de talleres para los estudiantes del PAP.
- Elaboración de material para talleres.
- Colaboración en actividades administrativas del PAP y del SUN.
- Búsqueda de bibliografía apropiada para talleres.

#### **Funciones Periódicas:**

- Atención a reuniones de trabajo
- Planificación y programación de actividades semestrales, mensuales y semanales del PAP
- Apoyo en la semana informativa INFOUSAC.



- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Empaquetado de temarios.

**Funciones Eventuales:**

- Intervención psicológica a estudiantes en crisis.
- Apoyo en las actividades de fortalecimiento del PAP.
- Redacción y entrega de informes.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, el encargado de la unidad del PAP en el SUN, los coordinadores del Programa Académico Preparatorio de la jornada matutina y vespertina nocturna, con el coordinador del Programa Académico Preparatorio de la Facultad de Ingeniería, Profesores del Programa Académico Preparatorio, Personal del Sistema de Ubicación y Nivelación y estudiantes del Programa Académico Preparatorio.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.



## **Clasificación del Puesto:**

### **Educación:**

Licenciatura en Psicología

### **Experiencia:**

Experiencia de por lo menos un año en el área educativa y/ o clínica.

### **Habilidades:**

Persona Líder, analítica, con buenas relaciones interpersonales, responsable, autodidacta, empático, ético, con conocimiento del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, comunicativa, respetuosa, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



#### **4.2.4 Profesional Investigador:**

##### **Identificación del Puesto:**

**Puesto Nominal:** Profesor Interino.

**Puesto Funcional:** Profesional Investigador.

**Jefe Inmediato Superior:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de Investigación del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo profesional que consiste en desarrollar proyectos de investigación, acerca del proceso de ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como los aspectos que promuevan el buen desarrollo y funcionamiento del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Diagnóstico de las necesidades del SUN y las Unidades Académicas.
- Elaboración de Planificación Preliminar anual de investigación en base a las necesidades del SUN y las Unidades Académicas.
- Elaboración del Proyecto de investigación.
- Investigación y elaboración del marco teórico.
- Elaboración de instrumentos.
- Validación de los instrumentos.
- Trabajo de campo.
- Sistematización de la información recabada.



- Redacción de Informe Final.
- Implementación de procesos correctivos en el SUN o en las Unidades Académicas.

**Funciones Periódicas:**

- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos, en Campus Central.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos en Centros Regionales.
- Apoyo en la inscripción y entrega de resultados de Pruebas de conocimientos Básicos.
- Presentación de temas de investigación a la coordinación, para su aprobación y desarrollo.
- Participar en la realización de la semana informativa INFOUSAC.
- Planificar actividades que promuevan el fortalecimiento de deficiencias detectadas en la unidad de investigación.
- Empaquetado de temarios.
- Presentación de informes del avance de las investigaciones.
- Otras inherentes al cargo que el jefe superior designe.

**Funciones Eventuales:**

- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos en PADEP.
- Apoyo a la Unidad de Conocimientos Básicos.
- Visita a los centros universitarios regionales para capacitar a orientadores vocacionales, acerca del proceso de ingreso a la USAC.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, con autoridades de las unidades académicas y con el personal del Sistema de Ubicación y Nivelación.



**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Graduado universitario.

**Experiencia:**

Experiencia de por lo menos dos años en el área investigativa.

**Habilidades:**

Persona proactiva, analítica, diligente, con buen manejo del proceso de ingreso y con conocimiento del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, comunicativa, respetuosa, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



#### **4.2.5 Profesor Interino de Divulgación Vinculación y Logística:**

##### **Identificación del Puesto:**

**Puesto Nominal:** Profesor Interino.

**Puesto Funcional:** Encargado de la Unidad de Divulgación Vinculación y Logística.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo profesional de decisión que consiste en planificar, organizar, coordinar, y dirigir la información referente al proceso de primer ingreso a la universidad de San Carlos de Guatemala.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Revisar, coordinar y dirigir las actividades programadas.
- Ejecutar las actividades de divulgación.
- Revisar correspondencia recibida y enviada.
- Seguimiento de información solicitud a unidades académicas.
- Atención de aspirantes de primer ingreso.
- Atención de coordinadores de primer ingreso de las unidades académicas.
- Coordinación de trabajo con otras unidades del SUN.



- Elaboración de informes y circulares a los establecimientos de educación media.
- Coordinación con el departamento de comunicación de la rectoría.
- Revisión y actualización de información del proceso de primer ingreso.

#### **Funciones Periódicas:**

- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Apoyo en la comisión de divulgación de INFOUSAC.
- Visita a establecimientos educativos, para divulgar el proceso de primer ingreso.
- Participación en entrevistas con medios de comunicación con respecto al proceso de ingreso a la USAC.
- Elaboración de informes de actividades realizadas.
- Elaboración de planificación de Divulgación.
- Elaboración de planificación de logística para reproducción de temarios de PCB.
- Elaboración de planificación para la inscripción, aplicación y entrega de resultados de PCB.
- Prescindir reuniones con unidades académicas para la planificación de fechas de INFOUSAC.

#### **Funciones Eventuales:**

- Apoyo en la feria informativa anual INFOUSAC.
- Participación en planificaciones de actividades extraordinarias del SUN.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos para el PADEP.
- Otras inherentes al cargo.



**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, Dirección General de Docencia, Sección de Orientación Vocacional, Encargados de primer ingreso de unidades académicas y centros regionales, directivos de centros educativos, sedes departamentales del Ministerio de Educación, División de Publicidad e Información de la USAC, unidades de tesorería, reproducción de materiales y bodega del Sistema de Ubicación y Nivelación así como los diferentes medios de comunicación

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, administración de Empresas o en área social humanística.

**Experiencia:** experiencia de un año, en labores de divulgación, vinculación y logística.



**Habilidades:**

Persona con muy buenas relaciones interpersonales, habilidad de comunicación, respetuosa, confiable, proactiva, analítica, diligente, con buen manejo del proceso de ingreso y con conocimiento del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



### **4.3 Técnicos:**

#### **4.3.1 Investigador Científico III:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** investigador Científico III.

**Puesto Funcional:** Profesional en elaboración de Temarios de Química y Biología.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación y Encargado (a) de la Unidad de Conocimientos Básicos.

**Ubicación:** Unidad de Conocimientos Básicos del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Elaboración, estructuración, diseño, revisión, validación de la Pruebas de Conocimientos Básicos de Química y Biología.

##### **Descripción del Puesto:**

##### **Funciones Diarias:**

- Elaborar ítems.
- Ingresar ítems en el Banco de Datos.
- Dar mantenimiento al Banco de ítems.
- Calibrar ítems.
- Corregir posibles errores y estilo de los ítems.
- Revisión de contenido de los ítems con expertos en la asignatura.
- Trasladar los ítems para revisión pedagógica con el profesional del área.
- Trasladar los temarios para revisión de estilo con el profesional en Letras.



#### **Funciones Periódicas:**

- Generar los temarios para cada una de las fechas de aplicación.
- Corregir los posibles errores en Word.
- Participar en la asignación de estudiantes.
- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de temarios.
- Colaboración en la entrega de resultados de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Dar instrucción de las pruebas de química y biología a los aspirantes a estudiantes que lo soliciten.
- Analizar las pruebas con el Programa Itemare.

#### **Funciones Eventuales:**

- Participar y colaborar en la semana informativa INFOUSAC.
- Actualizar la guía informativa.

#### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el encargado de la Unidad de Conocimientos Básicos, el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, y compañeros de la misma unidad.

#### **Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.



- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** Profesor (a) de Enseñanza Media en Química y Biología, Licenciado (a) Químico Farmacéutico, Médico y Cirujano ú otra carrera de la Ciencias Químicas.

**Experiencia:** un año de experiencia en la elaboración de pruebas.

**Habilidades:**

Persona proactiva, analítica, diligente, autodidáctica, y responsable.



### **4.3.2 Auxiliar de Investigación Científica II**

#### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Auxiliar de Investigación Científica II.

**Puesto Funcional:** Elaboración de la Prueba de Conocimientos Básicos de Matemática y Física.

**Jefe Inmediato:** Encargado de la Unidad de Conocimientos Básicos y Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de Conocimientos Básicos.

#### **Función General:**

Elaboración, estructuración, diseño, revisión, validación de la Pruebas de Conocimientos Básicos de Matemática y Física.

#### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Elaborar ítems
- Ingresar ítems en el Banco de Datos.
- Dar mantenimiento al Banco de ítems.
- Calibrar ítems.
- Corregir posibles errores y estilo de los Ítems.
- Conocer análisis de la pruebas utilizando el programa ITEMAN.
- Realizar análisis con ítems de la prueba piloto.
- Analizar los reactivos de las pruebas.
- Ensamblar las Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Revisión de contenido de los ítems con expertos en la asignatura.
- Trasladar los ítems para revisión pedagógica con el profesional del área.
- Trasladar los temarios para revisión de estilo con el profesional en Letras.



### **Funciones Periódicas:**

- Generar los temarios para cada una de las fechas de aplicación.
- **Corregir los posibles erros en Word.**
- Participar en la asignación de estudiantes.
- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de temarios.
- Colaboración en la entrega de resultados de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Dar instrucción de la pruebas de matemáticas y física a los aspirantes a estudiantes que lo soliciten.
- Participar en la semana informativa INFOUSAC.

### **Funciones Eventuales:**

- Elaboración y evaluación del plan operativo anual del SUN.
- Participación en talleres a centros educativos y centros universitarios regionales para actualización de la guía temática.

### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el encargado de la Unidad de Conocimientos Básicos, el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, y compañeros de la misma unidad.



**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** Profesor de Enseñanza Media física y matemática, Ingeniero ó matemático.

**Experiencia:** de un año en la elaboración de pruebas.

**Habilidades:** Persona proactiva, analítica, diligente, autodidactica, y responsable.



#### **4.3.2.1 Auxiliar de Investigación Científica II.**

**Identificación del Puesto:**

**Puesto Nominal:** Auxiliar de Investigación Científica II.

**Puesto Funcional:** Elaboración de la Prueba de Conocimientos Básicos de Lenguaje.

**Jefe Inmediato:** Encargado de la Unidad de Conocimientos Básicos y Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de Conocimientos Básicos.

**Función General:**

Elaboración, estructuración, diseño, revisión, validación de la Pruebas de Conocimientos Básicos de Lenguaje.

**Descripción del Puesto**

**Funciones Diarias:**

- Recopilar y seleccionar la bibliografía a recomendar para la prueba de lenguaje.
- Elaborar la tabla de especificaciones de la prueba de lenguaje.
- Elaborar la carta descriptiva de la prueba de lenguaje.
- Elaborar ítems.
- Ingresar ítems en el Banco de Datos.
- Dar mantenimiento al Banco de ítems.
- Calibrar ítems.
- Corregir posibles errores y estilo de los ítems.
- Conocer análisis de la pruebas utilizando el programa ITEMAN.
- Realizar análisis con ítems de la prueba piloto.
- Analizar los reactivos de las pruebas.



- Ensamblar las Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Revisión de contenido de los ítems con expertos en la asignatura.
- Trasladar los ítems para revisión pedagógica con el profesional del área.
- Trasladar los temarios para revisión de estilo con el profesional en Letras.

#### **Funciones Periódicas:**

- Generar los temarios para cada una de las fechas de aplicación.
- Corregir los posibles erros en Word.
- Elaborar las claves para la calificación de las pruebas de conocimientos básicos.
- Participar en la asignación de estudiantes.
- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de temarios.
- Colaboración en la entrega de resultados de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Dar instrucción de la pruebas de lenguaje a los aspirantes a estudiantes que lo soliciten.
- Participar en la semana informativa INFOUSAC.
- Apoyar al personal de atención al estudiante en los procesos de inscripción y entrega de resultados.
- Diseñar y planificar proyectos de apoyo al SUN.

#### **Funciones Eventuales:**

- Coadyudar en la elaboración del plan operativo anual del SUN.
- Participación en talleres a centros educativos y centros universitarios regionales para actualización de la guía temática.
- Coadyudar en la programación del plan anual de actividades.
- Coadyudar con la coordinación del SUN en la elaboración del informe anual de actividades.



- Coadyudar en la actualización y revisión del manual para la elaboración de la prueba de conocimientos básicos.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el encargado de la Unidad de Conocimientos Básicos, el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, y compañeros de la misma unidad.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** Licenciatura en ciencias y letras, licenciatura en ciencias jurídicas y sociales u otro profesional en el área de las ciencias sociales.

**Experiencia:** de dos años en la elaboración de pruebas.

**Habilidades:** Persona proactiva, analítica, diligente, autodidáctica, y responsable.



### **4.3.3 Operador de Informática II:**

#### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Operador de informática II.

**Puesto Funcional:** Encargado de la unidad de computo.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de computo SUN.

#### **Función General:**

Trabajo profesional que consiste en planificar organizar coordinar dirigir y controlar la base de datos del SUN.

#### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Dirigir y controlar la base de datos del SUN.
- Alimentación de la base de datos.
- Corrección de nombres y números de orientación vocacional en la base de datos.
- Supervisión de personal.
- Elaboración de informes.
- Atención a encargados de primer ingreso de unidades académicas y centros regionales.

##### **Funciones Periódicas:**

- Ingreso de resultados de pruebas de conocimientos básicos a la base de datos.



- Envío de resultados de pruebas de conocimientos básicos al departamento de procesamiento de datos para la actualización de la página web.
- Manejo de estadísticas de los resultados de las pruebas de conocimientos básicos.
- Coadyudar en la calificación de las pruebas de conocimientos básicos del SUN y centros regionales.
- Realizar back up de la base de datos por fechas.
- Elaboración de informes a la coordinación del SUN.
- Empaquetado de PCB.
- Aplicación de PCB.
- Colaborar en la realización de la semana informativa INFOUSAC.

#### **Funciones Eventuales:**

- Informes estadísticos semestrales.
- Visitas a centros universitarios regionales.
- Supervisión de base de datos en centros regionales.

#### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación y subordinados de la misma unidad.

#### **Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.



- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** Ingeniería en ciencias y sistemas o Licenciatura en informática y administración de negocios.

**Experiencia:** dos años en el manejo y mantenimiento de base de datos.

**Habilidades:** Persona proactiva, analítica, diligente, tolerante, responsable y con mucho conocimiento en el área de sistemas.



#### **4.3.4 Operador de Informática I:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Operador de informática I.

**Puesto Funcional:** Digitador.

**Jefe Inmediato:** Encargado de la unidad de computo y Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de computo SUN.

##### **Función General:**

Trabajo técnico que consiste en asistir a un profesional en la materia y/o ejecutar tareas variadas y complejas.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Crear guardar y controlar los datos para la realización de las PCB.
- Dar mantenimiento al equipo del cómputo de las diferentes unidades del SUN.
- Revisión del correo electrónico del SUN.
- Controlar las base de datos del PAP.
- Dar respuesta de búsqueda y otras dudas a encargados de primer ingreso de unidades académicas y centros regionales.
- Escaneo y verificación de hojas de respuesta de PCB.
- Vincular la base de datos con la que corresponda a las pruebas generales y pruebas específicas.
- Crear y controlar la base de datos de los cursos de nivelación del PAP, así como los resultados satisfactorios e insatisfactorios.
- Alimentar la base de datos del SUN.



#### **Funciones Periódicas:**

- Realizar back up de la base de datos.
- Cargar la base de datos remitida por orientación vocacional.
- Generar reportes y cuadros estadísticos.
- Elaborar listados de resultados de PCB.
- Empaquetado de temarios de PCB.
- Aplicación de PCB.
- Apoyar la semana informativa INFOUSAC.

#### **Funciones Eventuales:**

- Modificar o reconfigurar programas existentes.
- Apoyo en instalación y manejo de equipo audio visual.
- Instalación de nuevos programas.
- Apoyo en la asignación de estudiantes para el PAP.

#### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el encargado de la unidad de cómputo y compañeros de la misma unidad.

#### **Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.



**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** bachiller en computación o perito contador con orientación en computación.

**Experiencia:** dos años en el manejo y mantenimiento de base de datos.

**Habilidades:** Persona proactiva, analítica, diligente, tolerante y responsable.



#### **4.3.5 Diseñador (a) Gráfico:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Diseñador Gráfico.

**Puesto Funcional:** Diseñador Gráfico.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación

**Ubicación:** Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo técnico que consiste en diseñar y diagramar diferentes trabajos como, afiches, trifoliales, rótulos, mantas, caratulas de trabajo de investigación, entre otras.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Recepción de solicitudes en donde se estipule el proyecto o actividad a realizar el diseño.
- Recabar la información a utilizar.
- Toma de fotografías para la creación de imágenes a utilizarse.
- Creación de la propuesta.
- Presentación del arte al solicitante para su revisión.
- Recepción de la propuesta aprobada o notificación de cambios requeridos.
- Realizar los cambios al arte de ser necesario.
- Presentación de la propuesta final del arte.
- Entrega del arte final.
- En caso de ser necesario se procede a ser reproducir o se supervisa la misma.



### **Funciones Periódicas:**

- Diseño y diagramación de afiches, mantas, trifoliales, gafetes e invitaciones para la semana informativa INFOUSAC.
- Diseño y coordinación del Stand del SUN, en la semana informativa INFOUSAC.
- Elaboración de la presentación digital del proceso de primer ingreso, para la semana informativa INFOUSAC.
- Diseño de caratulas y diagramación de documentos generados por el SUN.
- Realización de presentación digital para centros educativos y/o autoridades de la USAC.
- Supervisión de los procesos de reproducción
- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.

### **Funciones Eventuales:**

- Toma de fotografía de actividades del SUN.
- Manejo de equipo audiovisual en reuniones.
- Diseño de invitaciones par diversas actividades.
- Realizar cotizaciones de material gráfico.

### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación con el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, encargados de las diferentes unidades del SUN y otras unidades de la universidad que soliciten trabajos de diagramación.



**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:** Técnico en Diseño Gráfico.

**Experiencia:** un año de experiencia en diseño gráfico.

**Habilidades:** Persona con alta creatividad, proactiva, analítica, diligente, tolerante y responsable.



#### **4.4 Secretaría, Tesorería y Servicios:**

##### **4.4.1 Secretaría:**

###### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Secretaria I.

**Puesto Funcional:** Secretaria del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Secretaría del Sistema de Ubicación y Nivelación.

###### **Función General:**

Trabajo de Oficina que consiste en realizar tareas secretariales con variedad de dificultad en apoyo al coordinador y Jefes de Unidad. Sigue instrucciones generales, aplica su criterio para resolver problemas de trabajo de acuerdo con las normas generales establecidas en la dependencia, guarda discreción sobre asuntos que le confien, mantiene buenas relaciones con el público y observa buena presentación.

###### **Descripción del Puesto**

###### **Funciones Diarias:**

- Apoyo a la coordinación SUN.
- Recepción, ingreso y traslado de correspondencia a las unidades del SUN.
- Atención al público interno y externo incluyendo centros regionales y unidades académicas.
- Atención telefónica.
- Redacción de Oficios.
- Redacción de hojas de envío.
- Redacción de circulares y memos.



- Revisión de correo electrónico sobre consultas del proceso de ingreso a centros regionales y unidades académicas.
- Apoyo a jefes de unidades del SUN.
- Control y planificación de atención al público en agenda del coordinador (a) del SUN.
- Fotocopiar documentos.
- Archivo.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.

**Funciones Periódicas:**

- Empaquetado de temarios.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Apoyo telefónico de información para inscripciones de PCB.
- Apoyo telefónico de información para inscripciones del PAP.
- Apoyo en el comité de bienvenida, durante la semana informática INFOUSAC.
- Elaboración de Actas.

**Funciones Eventuales:**

- Apoyo en la feria informativa anual INFOUSAC.
- Apoyo secretarial en reuniones del SUN y la DIGED.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con la coordinación del SUN, unidad de atención al público, unidad de cómputo, tesorería, unidad de divulgación, dirección general de docencia, orientación vocacional, unidades académicas y centros regionales.



**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Secretaria Bilingüe ó Secretaria Comercial y Oficinista.

**Experiencia:**

Experiencia de por lo menos de seis meses en el ámbito secretarial, habilidad para conocer y comprende el proceso de ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**Habilidades:**

Manejo de mobiliario y equipo de oficina, computadora, impresora, máquina de escribir, teléfono, fax, fotocopidora entre otros, redacción de documentos, manejo del reglamento del Sistema de Ubicación y Nivelación, comunicativa, respetuosa, tolerante, con carácter para toma de decisiones y resolución de problemas.



#### **4.4.2. Auxiliar de Tesorería:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Oficinista II.

**Puesto Funcional:** Auxiliar de Tesorería del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Tesorería del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo de oficina que consiste en realizar diversas tareas mecanográficas rutinarias y repetitivas, así como ejecutar otras labores auxiliares de apoyo y aplicación de fondos presupuestarios y demás operaciones propias de una agencia de tesorería.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Recepción e ingreso de correspondencia.
- Elaboración de solicitudes de compra.
- Cotización de equipo de oficina, materiales y suministros.
- Elaboración de oficios.
- Atención telefónica y personal al público y proveedores.
- Archivo.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.

##### **Funciones Periódicas:**

- Elaboración de solicitudes de almacén.
- Apoyo en asignación de pruebas de conocimientos básicos.
- Empaquetado de temario.



- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Atención a autoridades de centros regionales.
- Elaboración de solicitudes de URYS.
- Elaboración de nombramientos de Personal del SUN.
- Pago de sueldos del personal del SUN.
- Realizar depósitos bancarios
- Llevar registro de facturas, recibos, talonarios, pagos, papelería y/o materiales.
- Llevar control de almacén y existencias.
- Elaboración de certificaciones del IGSS.
- Elaboración de Constancias laborales.
- Apoyo en el comité de cultura, durante la semana informática INFOUSAC.
- Apoyo logístico en la semana informativa INFOUSAC.
- Manejo del presupuesto asignado a la semana informativa INFOUSAC.
- Administración, control y liquidación de caja chica.

**Funciones Eventuales:**

- Tramite de tiempo extraordinario del personal del SUN.
- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior.
- Participar en talleres, seminarios y capacitaciones.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con la tesorería de la Dirección General de Docencia y el Coordinador del Sistema de Ubicación y Nivelación, así como el Departamento Financiero, Auditoría, Contabilidad, Personal, Procesamiento de Datos, Almacén Central, Proveeduría y personal del SUN. A nivel externo mantendrá relación con Banrural, IGSS,



Contraloría General de Cuentas así como los diferentes proveedores de mobiliario, equipo y suministros.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Titulo de nivel medio, con conocimientos de computación.

**Experiencia:**

Un año de experiencia en labores de oficina afines al puesto.

**Habilidades:**

Habilidad numérica, manejo de mobiliario y equipo de oficina, computadora, impresora, máquina de escribir, teléfono, fax, fotocopidora entre otros.



#### **4.4.3 Recepcionista:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Oficinista I.

**Puesto Funcional:** Recepcionista del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Recepción del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo de oficina que consiste en realizar diversas tareas secretariales de variedad y dificultad en apoyo a un jefe de oficina, conoce la organización y funciones de la dependencia, guarda discreción sobre asuntos de confianza, mantiene buenas relaciones con el público y observa buena presentación.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Recepción e ingreso de correspondencia.
- Recibir y transferir llamadas telefónicas.
- Atender consultas personales y telefónicas de aspirantes de primer ingreso, autoridades de unidades académicas y público en general.
- Hacer recordatorios a sus superiores de sesiones y otras actividades programadas.
- Control del listado de asistencia del personal del SUN.
- Mecanografiar diversos documentos.
- Archivo.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.



**Funciones Periódicas:**

- Apoyo en asignación de pruebas de conocimientos básicos.
- Empaquetado de temario.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Atención a autoridades de centros regionales.
- Apoyo en envío de documentos.
- Apoyo en la convocatoria a establecimientos educativos para INFOUSAC.

**Funciones Eventuales:**

- Reproducción de temarios.
- Búsqueda de temarios.
- Participar en talleres, seminarios y capacitaciones.
- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación con todas las dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala, centros regionales, colegios y público en general.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.



### **Clasificación del Puesto:**

#### **Educación:**

Titulo de nivel medio, con conocimientos de computación.

#### **Experiencia:**

Un año de experiencia en labores de oficina afines al puesto.

#### **Habilidad**

Persona amable de buen carácter paciente, habilidad en el manejo de mobiliario y equipo de oficina, computadora, impresora, máquina de escribir, teléfono, fax, fotocopidora entre otros.



#### **4.4.4 Personal de Atención al Estudiante:**

**Puesto Nominal:** Oficinista I.

**Puesto Funcional:** Personal de Atención al Estudiante del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Ventanillas del Sistema de Ubicación y Nivelación.

#### **Función General:**

Trabajo de atención al aspirante de nuevo ingreso, que consiste en Informar sobre el proceso de primer ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como asignar, generar y entregar constancias de resultados satisfactorios de las Pruebas de Conocimientos Básicos.

#### **Descripción del Puesto**

#### **Funciones Diarias:**

- Atención de consultas del público en general.
- Brindar Información sobre el proceso de ingreso a la universidad.
- Firmar, sellar y troquelar constancias de PCB.
- Impresión de reposiciones de constancias de PCB.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.

#### **Funciones Periódicas:**

- Asignación de pruebas de conocimientos básicos, para aspirantes de nuevo ingreso y estudiantes de traslado de carreras.
- Empaquetado de temario.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.



- Verificación de PCB realizadas con anterioridad en el sistema.
- Apoyo en las diferentes actividades de la semana informativa INFOUSAC.
- Recepción y Conteo de temarios, hojas de respuesta de PCB aplicados en centros regionales.

**Funciones Eventuales:**

- Participar en talleres, seminarios y capacitaciones.
- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener buena relación con el público en general que se acerca al área de ventanilla, así como autoridades y personal administrativo de las diferentes unidades académicas.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.

**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Titulo de nivel medio, de preferencia con estudios universitarios

**Experiencia:**

Un año de experiencia en atención al público.



**Habilidad:**

Persona amable de buen carácter paciente, habilidad en el manejo de mobiliario y equipo de oficina, computadora, impresora, teléfono, fax, fotocopidora entre otros, además debe de conocer el proceso de ingreso a la universidad así como sus leyes y reglamentos.



#### **4.4.5 Personal de Apoyo de la Unidad de Divulgación Vinculación y Logística.**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Oficinista I

**Puesto Funcional:** Personal de Apoyo de Divulgación, Vinculación y Logística.

**Jefe Inmediato:** Encargado de la Unidad de Divulgación, Vinculación y Logística y/o Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de Divulgación Vinculación y Logística, del Sistema de Ubicación y Nivelación del SUN.

##### **Función General:**

Trabajo de oficina que consiste en brindar apoyo y asistencia en el proceso de divulgación, vinculación y logística de las actividades del proceso de primer ingreso del Sistema de Ubicación y Nivelación SUN.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Administración de la páginas sociales del SUN, Facebook, y Tuwitter
- Brindar Información sobre el proceso de ingreso a la universidad.
- Análisis estadísticos de inscripciones, evaluaciones y entra de constancias.
- Divulgación de información.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.



**Funciones Periódicas:**

- Asignación de pruebas de conocimientos básicos, para aspirantes de nuevo ingreso y estudiantes de traslado de carreras.
- Empaquetado de temario.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos
- Convocatorias a colegios para Feria Informativa INFOUSAC. .
- Apoyo en las diferentes actividades de la semana informativa INFOUSAC.
- Recepción y Conteo de temarios, hojas de respuesta de PCB aplicados en centros regionales.

**Funciones Eventuales:**

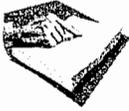
- Participar en talleres, seminarios y capacitaciones.
- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación con el público en general a través de las páginas sociales, así como autoridades y personal administrativo de las diferentes unidades académicas.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.



**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Titulo de nivel medio, de preferencia con estudios universitarios.

**Experiencia:**

Un año de experiencia en atención al público.

**Habilidad:**

Persona amable de buen carácter paciente, habilidad en el manejo de mobiliario y equipo de oficina, computadora, impresora, teléfono, fax, fotocopidora entre otros, además debe de conocer el proceso de ingreso a la universidad así como sus leyes y reglamentos.



#### **4.4.6 Digitador de la Unidad de Cómputo:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Auxiliar de Oficina I.

**Puesto Funcional:** Digitador.

**Jefe Inmediato:** Encargado de la Unidad de Computo y el Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Unidad de Computo del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo de oficina que consiste en digitalizar datos de las pruebas de conocimientos básicos para alimentar el sistema de calificación y verificación de las pruebas de conocimientos básicos.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Recepción de solicitudes de búsquedas de pruebas de conocimientos básicos.
- Realizar y llevar control del trámite de búsquedas de PCB.
- Atender consultas de Unidades Académicas y Centros Regionales.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.

##### **Funciones Periódicas:**

- Apoyo en la comisión de audio visual para la feria informativa INFOUSAC.
- Personalizar las hojas de respuesta de las PCB.
- Escaneo de hojas de respuesta de PCB con software de Teleform.
- Verificar las hojas de respuesta con software Teleform.



- Generar textos de PCB.
- Empaquetado de temario.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Atención a autoridades de centros regionales.
- Mantenimiento de equipo de computo.
- Apoyo en la convocatoria a establecimientos educativos para INFOUSAC.

**Funciones Eventuales:**

- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior.
- Apoyo en mensajería de correspondencia interna del SUN.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación con todas las dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centros regionales y público en general.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético de los valores organizacionales.



## **Clasificación del Puesto:**

### **Educación:**

Titulo de nivel medio, con conocimientos de computación.

### **Experiencia:**

Un año de experiencia en digitación de datos.

### **Habilidad**

Persona amable, habilidad en el manejo de mobiliario y equipo de oficina, computadora, impresora, máquina de escribir, teléfono, fax, fotocopidora entre otros.



#### **4.5 Servicios:**

##### **4.5.1 Operador de Equipo de Reproducción de Materiales:**

###### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Operador de Equipo de Reproducción de Materiales.

**Puesto Funcional:** Operador de Equipo de Reproducción de Materiales.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Bodega del Sistema de Ubicación y Nivelación.

###### **Función General:**

Trabajo de servicio que consiste en ejecutar tareas relacionadas con el manejo de equipo de reproducción de materiales impresos.

###### **Descripción del Puesto**

###### **Funciones Diarias:**

- Recepción de solicitudes de reproducción de materiales.
- Reproducción de todo tipo de documentos, operando para el efecto las máquinas sencillas.
- Guillotinar, doblar, compaginar, engrapar, engomar, coser y/o empastar los documentos que reproduce o se lo solicitan.
- Entregar o archivar los documentos originales que se le solicito reproducir.
- Colaborar con la coordinación de los trabajos de limpieza de la bodega del SUN.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.



### **Funciones Periódicas:**

- Limpiar y lubricar las máquinas que se encuentran a su cargo, reportando cualquier desperfecto en las mismas.
- Llevar el control de los trabajos reproducidos y rendir informes de los mismos a la coordinación.
- Informar al jefe inmediato del material que se va consumiendo y los nuevos requerimientos.
- Empaquetado de temario.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Apoyo en la realización de la Feria Informativa INFOUSAC.

### **Funciones Eventuales:**

- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior.
- Apoyo en mensajería de correspondencia interna del SUN.

### **Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación con el coordinador y personal del SUN.

### **Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.



**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Secundaria completa.

**Experiencia:**

Un año de experiencia en el manejo de máquinas sencillas de reproducción de materiales.

**Habilidad**

Persona amable, con habilidad en el manejo de fotocopidora, dobladora, guiotina troquelador duplicadora y equipo de oficina, computadora, impresora, máquina de escribir, teléfono, fax, entre otros.



#### **4.5.2 Encargado de Almacén:**

##### **Identificación del Puesto**

**Puesto Nominal:** Ayudante de Almacén.

**Puesto Funcional:** Encargado de Almacén del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Jefe Inmediato:** Coordinador (a) del Sistema de Ubicación y Nivelación.

**Ubicación:** Almacén del Sistema de Ubicación y Nivelación.

##### **Función General:**

Trabajo de servicio que consiste la administración control y despacho de materiales y suministros del almacén.

##### **Descripción del Puesto**

##### **Funciones Diarias:**

- Recepción de solicitudes de almacén.
- Despacho de materiales y suministros.
- Apoyo en mensajería interna y externa del SUN.
- Apoyo en la reproducción de materiales.
- Elaboración de reporte de movimiento de los materiales y suministros.
- Otras inherentes a la naturaleza del puesto.

##### **Funciones Periódicas:**

- Empaquetado de temario.
- Aplicación de Pruebas de Conocimientos Básicos.
- Elaboración de inventarios de almacén.



- Recepción de materiales y suministros del almacén central y de proveedores.
- Control de entrega y salida de toldos del SUN.
- Ordenar Bodega.
- Apoyo en la convocatoria a establecimientos educativos para INFOUSAC.
- Apoyo a Ventanilla para troquelar y sellar constancias de PCB.

**Funciones Eventuales:**

- Apoyo en el proceso de reciclaje de temarios.
- Otras inherentes al cargo asignadas por el jefe inmediato superior.

**Relaciones de Trabajo:**

Por la naturaleza de sus funciones deberá mantener relación con todas las unidades del Sistema de Ubicación y Nivelación y otras dependencias que requieran su colaboración para el desarrollo de sus actividades.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con la legislación universitaria.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- Del adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- Proporcionar informes al coordinador del SUN, de los trabajos realizados en su puesto.
- Realizar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento ético y de los valores organizacionales.



**Clasificación del Puesto:**

**Educación:**

Titulo de nivel medio.

**Experiencia:**

Un año de experiencia en la administración de Almacén.

**Habilidad**

Persona responsable, ordenada, diligente, con buenas relaciones interpersonales para el servicio al público.