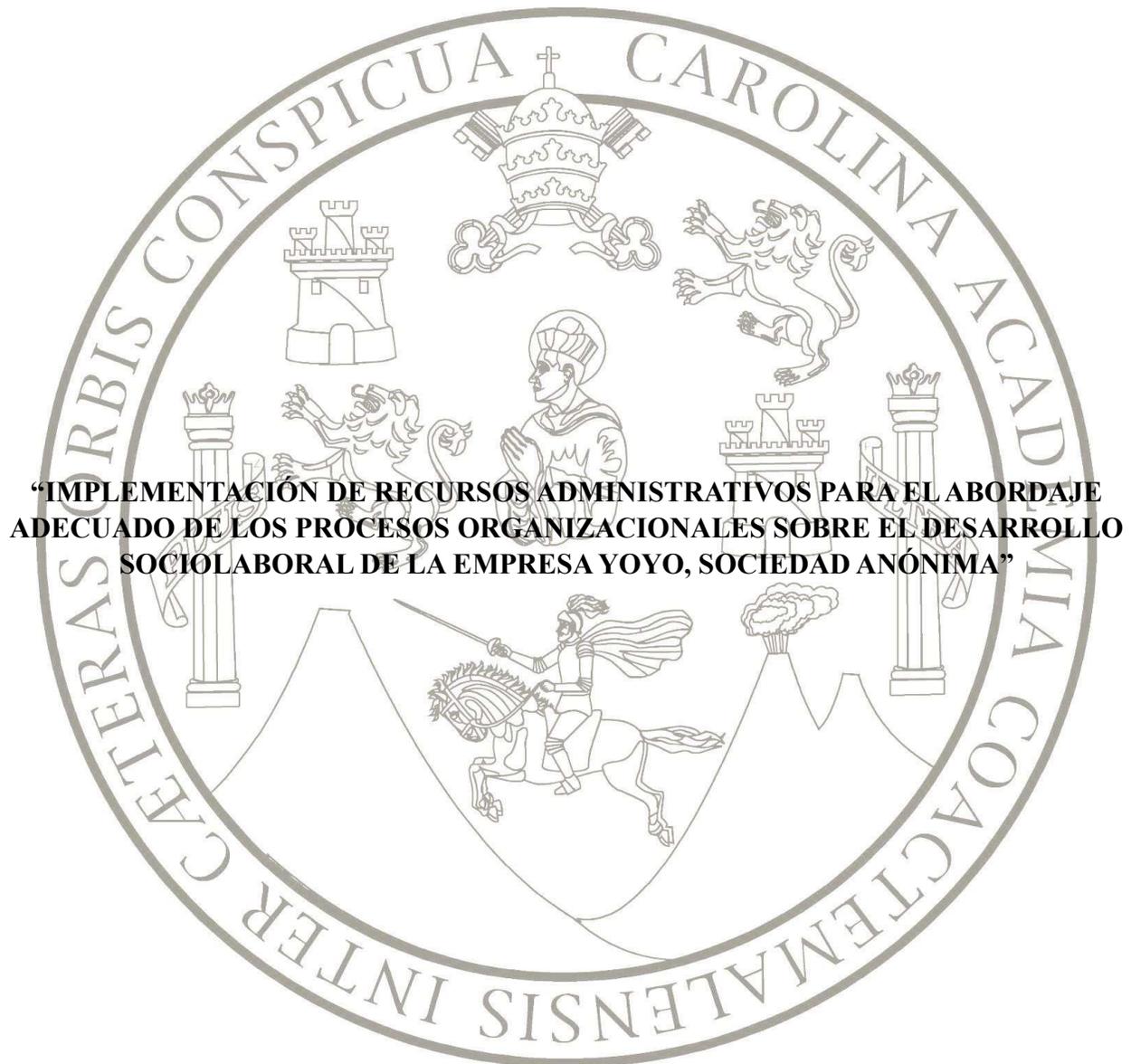


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

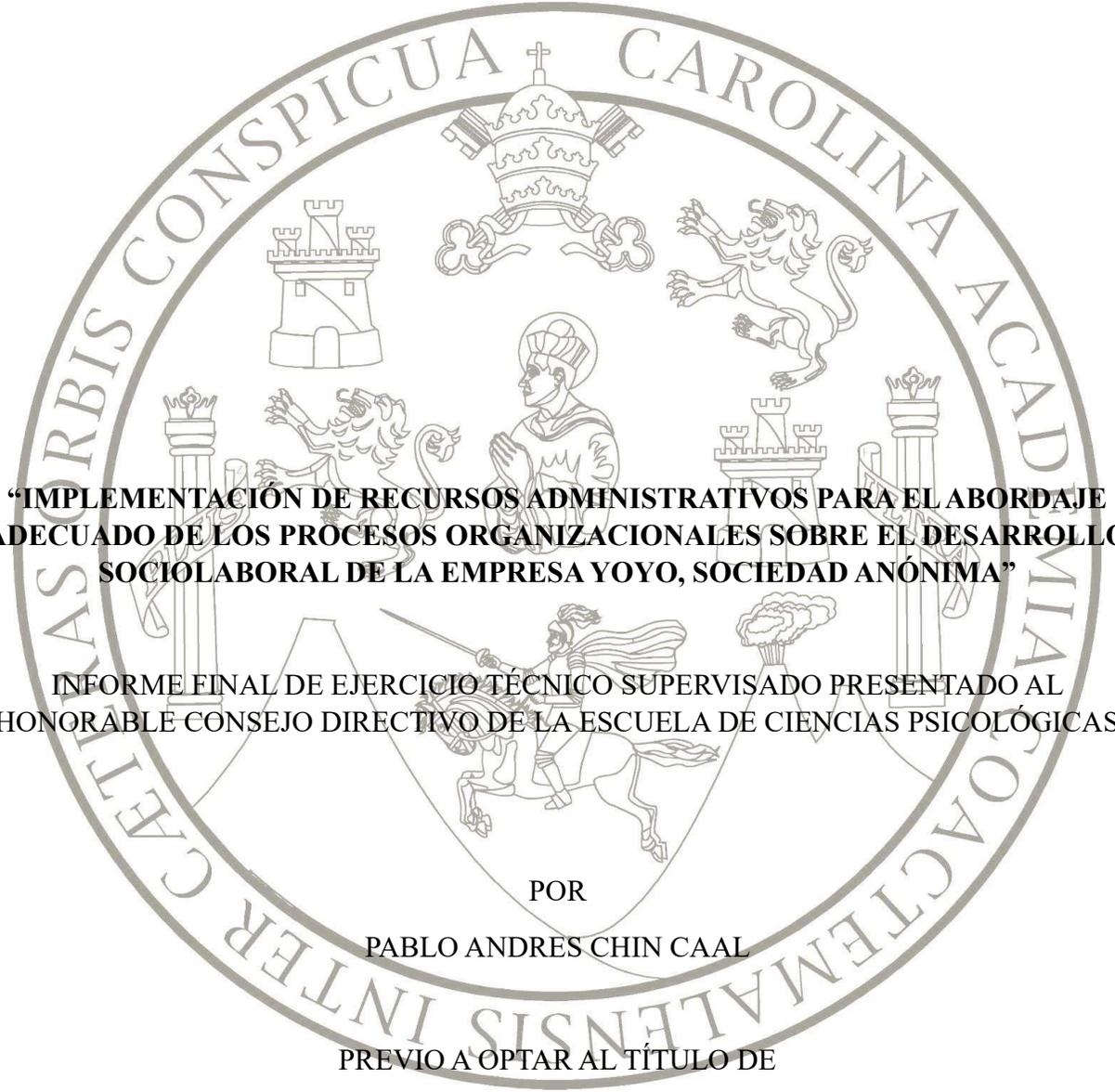


“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”

PABLO ANDRES CHIN CAAL

GUATEMALA, OCTUBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central figure of a saint, likely St. Charles, seated and holding a book. Above him is a crown with a cross on top. To the left and right are castles and a lion rampant. The Latin text 'UNIVERSITAS CAROLINA CONSPICUA ACADÉMIA GUATEMALENSIS INTER CETERAS' is inscribed around the perimeter of the seal.

**“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE
ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO
SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”**

INFORME FINAL DE EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO PRESENTADO AL
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

PABLO ANDRÉS CHIN CAAL

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICO UNIVERSITARIO

The seal of the University of Coahuila de Zaragoza is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. The shield is flanked by two columns with banners that read 'PLUS' and 'ULTRA'. The outer ring of the seal contains the Latin motto 'CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM' and the year '1527' at the bottom.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

M. A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

SECRETARIA

M. A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTE DE LOS PROFESORES

Vivina Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M. A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



Cc. Archivo

UG-342-2023

OVL-02-2023

CODIPs. 1857-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE ETS/OVL

05 de octubre de 2023

Estudiante

Pablo Andres Chin Caal

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Chin Caal**:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto SEXTO (6°)** del **Acta CINCUENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (56-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 05 de octubre 2023, que copiado literalmente dice:

“SEXTO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado - ETS-: **“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”** de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

Pablo Andres Chin Caal

Registro Académico 2011-22373

CUI:

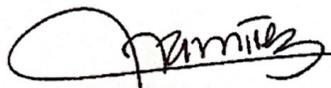
2224-98420-0108

El presente trabajo fue asesorado, supervisado durante su desarrollo y aprobado por **Licenciada Jennifer Mariela Arenales Minchez**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **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 ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA



/Bky



UG-342-2023



Guatemala, 05 de octubre del 2023

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **PABLO ANDRES CHIN CAAL, CARNÉ NO. 2224-98420-0108, REGISTRO ACADÉMICO No. 2011-22373 y Expediente de Graduación No. OVL-02-2023-ETS**, ha completado los trámites correspondientes para trámite de graduación profesional del nivel técnico.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado **"IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA"**, mismo que fue aprobado por el MSc Francisco José Ureta Morales, Coordinador del Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS, el 25 de septiembre de 2023.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,


M.Sc. MAYRA LUNA DE ALVÁREZ

COORDINACIÓN

UNIDAD DE GRADUACIÓN

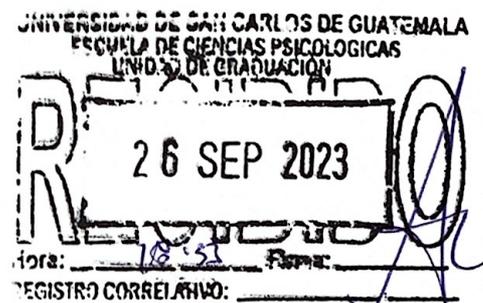


Lucia G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado - ETS- en digital e impreso.

Reg. CODIPs. 1488-2022
25 de septiembre del 2023

M.A. Mayra Frine Luna de Alvarez
Coordinadora de Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas



Respetable Coordinadora:

Informo a usted que se ha tenido conocimiento del trabajo realizado por los profesionales a cargo de la **supervisión, asesoría, revisión y aprobación**, de Informe Final del Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de:

Pablo Andres Chin Caal, Carné No 201122373, DPI 2224984200108,

Titulado:

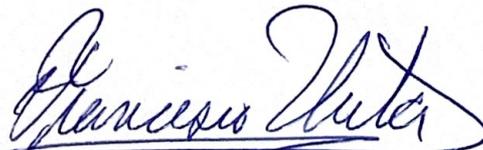
“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

En tal sentido, y dado que cumple con los lineamientos establecidos por este Departamento, me permito remitir la respectiva APROBACIÓN para concluir con el trámite respectivo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



MSc. Francisco José Ureta Morales
Coordinador del Departamento de EPS

c/ Expediente
Djgl/Informe final/01



Reg. CODIPs. 1488-2022
25 de septiembre de 2023

MSc. Francisco José Ureta Morales
Coordinador del Departamento de E.P.S.
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Coordinador:

Tengo el agrado de comunicar a usted que se ha concluido la **revisión** de Informe Final del Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de:

Pablo Andres Chin Caal, Carné No 201122373, DPI 2224984200108,

Titulado:

**“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE
ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO
SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”**

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Asimismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este Departamento, por lo que me permito remitir la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Jennifer Mariela Arenales Martínez

Asesor - Supervisor



Unidad de Graduación
c/ Expediente
/DJGL/Informe Final



Reg. CODIPs. 1488-2019
25 de septiembre de 2023

MSc. Francisco José Ureta Morales
Coordinador del Departamento de EPS
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Coordinador:

Tengo el agrado de comunicar a usted que se ha concluido la **revisión** de Informe Final del Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de:

Pablo Andres Chin Caal, Carné No 201122373, DPI 2224984200108,

Titulado:

**“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE
ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO
SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”**

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este Departamento, por lo que me permito remitir la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Edgar Alfonso Cajas Méndez

REVISOR



c. Expediente
Djgl/Informe final/01

C.c. Archivo

EPS-77-2022
CODIPs.1488-2022

APROBACIÓN DE PROYECTO ETS/OVL

10 de octubre de 2022

Estudiante

Pablo Andrés Chín Caal
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante Chín Caal:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto QUINTO (5º.)** del Acta **CUARENTA Y SIETE - DOS MIL VEINTIDÓS (47-2022)** de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 07 de octubre de 2022 que en su parte conducente literalmente dice:

“QUINTO: Considerando que se conoció el expediente que contiene el proyecto de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS-, titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ABORDAJE ADECUADO DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES SOBRE EL DESARROLLO SOCIOLABORAL DE LA EMPRESA YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA”** de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, presentado por:

Pablo Andrés Chín Caal

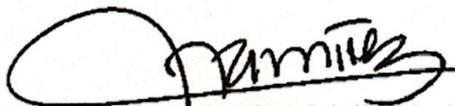
Registro Académico 201122373
CUI: 2224-98420-0108

Dicho proyecto se realizará en **Ciudad capital**, asignándose al **Lic. Edwin Fernando Hernández Ballesteros**, quien ejercerá funciones de supervisión por la parte requirente y **Licenciada Jeniffer Mariela Arenales Minchez** por parte de esta Unidad Académica.

Considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Departamento de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS-. El Consejo Directivo **Acuerda APROBAR SU REALIZACIÓN.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada **Julia Alicia Ramirez Orizabal** de de León
SECRETARIA DE ESCUELA



/Bky



Guatemala, 22 julio del 2022

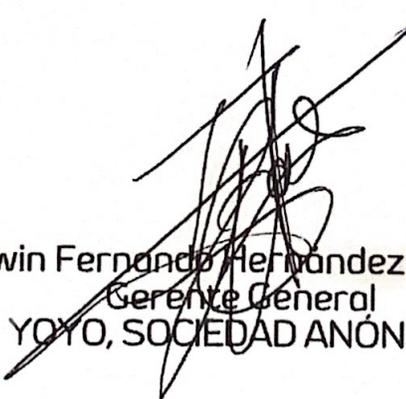
Lic. Jeniffer Mariela Arenales Míncuez
Presente

Reciba un cordial saludo, por este medio hago de su conocimiento que el estudiante **PABLO ANDRES CHIN CAAL**; que se identifica con **DPI/Carné Universitario: 2224984200108** con **Registro Académico es 201122373**, realizó SATISFACTORIAMENTE su Ejercicio Técnico Supervisado (E. T. S.), correspondiente a la Carrera Técnica de **Orientación Vocacional y Laboral**, en la empresa YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA. Durante el periodo del 14 de enero al 22 de julio del presente año. Durante este tiempo el estudiante Pablo Andres Chin Caal demostró ser una persona responsable, complaciente y de buenos modales en su trabajo; siendo sus ejes de Servicio, Docencia e Investigación los siguientes:

- **EJE DE SERVICIO:** Manual de Servicios
- **EJE DE DOCENCIA:** Ponencia de Diplomado: "Autogestión Formativa", el cual se realizó en 6 capacitaciones diferentes
- **EJE DE INVESTIGACIÓN:** Reinserción Laboral: Oportunidad oculta para la cultura laboral de Yoyo.

Agradeciendo su atención al presente documento; y por cualquier consulta, comunicarse con nuestro equipo de trabajo.

Deferentemente,


Lic. Edwin Fernando Hernández Ballesteros
Gerente General
YOYO, SOCIEDAD ANÓNIMA



PADRINO

JOSÉ ISAAC CHIN CAAL

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGADO Y NOTARIO

COL. 26130

DEDICATORIA

A la vida que Dios me ha permitido cumplir esta meta; y que sea el inicio de muchas más.
Cumpliendo con la promesa de que “dulces son los frutos de la adversidad”.

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por estar conmigo en cada momento de mi vida, por ser guía, compañero, Maestro y Padre amoroso por lo que tengo y puedo obtener.

A mis padres:

Por su devoción, cariño, respeto y amor al iniciar una meta que hemos finalizado juntos.

A mi hermano:

Por ser modelo y amigo de vida; cumpliendo a cabalidad con la encomienda de la vida de ser: “un buen hermano mayor”.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por permitir nutrir mi conocimiento, preparándome y certificándome como un estudiante en constante evolución para poder brindar la guía para mi carrera, encontrando notables colegas, pero, sobre todo amigos valiosos.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas:

Por permitir conocer mi vocación y mi punto de partida del motivo de mi función en el mundo; ¡muchas gracias!

Índice

Resumen.....	6
Introducción	8
CAPÍTULO I	10
Antecedentes	10
1.1 Aspecto histórico antropológico.....	10
Principales hechos dentro de Yoyo	13
1.2 Aspecto sociocultural	13
1.3 Aspecto socioeconómico	15
1.4Aspecto ideológico político.....	17
1.5 Descripción de la institución	21
Empresa Yoyo, Sociedad Anónima.....	21
Objetivos.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos específicos	23
Misión.....	24
Visión.....	24
Valores.....	24
1.6 Descripción de la población a la cual está dirigido el E. T. S.	25
1.7 Planteamiento de los problemas/necesidades psicosociales.....	26
CAPÍTULO II.....	30
Referente Teórico Metodológico	30
2.1 Abordamiento teórico de los problemas/necesidades psicosociales.....	30
2.1.1 Burnout	30
2.1.2 Estrés laboral	33

2.1.3 Depresión.....	34
2.1.4 Deserción laboral.....	36
2.1.5 Violencia normalizada.....	38
2.1.6 Actitudes interpersonales.....	40
2.2 Objetivos.....	42
2.2.1 Objetivo General:	42
2.2.2 Objetivos Específicos	42
Alcance de Objetivo General y Objetivos Específicos	43
Objetivo General.....	43
Alcance del Objetivo General.....	43
Objetivos específicos	43
Alcance de los Objetivos Específicos.....	43
2.3 Metodología.....	44
2.3.2 Metodología del Eje de docencia.....	47
2.3.3 Metodología del Eje de Investigación	49
2.3.4 Referente metodológico (servicio, docencia e investigación).....	51
2.3.5 Fases del Proceso de ETS.....	53
2.3.5.3 Planificación	57
Cierre de Procesos	60
Técnicas e instrumentos.....	61
Fases de Diplomado de Capacitaciones para el Ejercicio Técnico Supervisado:.....	66
Diplomado de Capacitaciones impartidas en el Eje de Docencia:	69
Subprograma de investigación.....	72
Marco teórico.....	76
1.1 Desempleo	76
1.2 Trabajo.....	76
1.3 Reinserción social.....	78

2. Enfoque y Diseño	79
3. Método.....	80
4. Delimitación del estudio.....	80
5. Instrumento	80
5.1 Apartado Sociodemográfico:	81
5.2 Apartado Cuantitativo:	81
6. Procesamiento y análisis de datos	82
7. Procedimiento.....	82
8. Consideraciones éticas.....	83
9. Consentimiento Informado	83
10. Interpretación de resultados y muestra de gráficas.....	84
Respuestas obtenidas para el Cuestionario:.....	87
Respuestas obtenidas para la Encuesta:.....	96
Conclusiones acerca de los resultados de la Investigación.....	104
Recomendaciones sobre los resultados de la Investigación.....	105
Capítulo V.....	112
Conclusiones y Recomendaciones.....	112
Conclusiones generales.....	112
Conclusiones eje de servicio.....	112
Conclusiones eje de docencia	113
Conclusiones de eje de investigación	113
Recomendaciones generales	114
Recomendaciones para el eje de servicio	114
Recomendaciones para el eje de docencia:.....	115

Recomendaciones para el eje de investigación.....	115
Anexos	116
Glosario	116
Bibliografía.....	119

Resumen

El informe final del Ejercicio Técnico Supervisado (ETS) fue realizado en la Tienda de Ropa; “Yoyo, S. A.”; actualmente ubicada en las diferentes tiendas físicas de Zona 12, Colonia el Carmen; Zona 6 de Mixco; Colonia el Campanero y zona 4 de Mixco; Boulevard Naranjo del Departamento de Guatemala. Anteriormente, también se ubicaba en la Zona 2 de la Ciudad Capital; no obstante, por situaciones laborales, se prescindió de dicha sucursal en la ubicación mencionada. En cada una de las tiendas de Yoyo, Sociedad Anónima; se busca atender a diferente tipo de clientela, identificando que según la ubicación; el público que llegaría a buscar es totalmente variado; de modo que, el motivo principal es la generación de ganancia alcanzable para la posibilidad de cada bolsillo. Para satisfacer las necesidades del cliente; se debió delimitar la población de estudio en base a los colaboradores de Yoyo, S. A.

El presente trabajo consistió en la realización de tres ejes específicos de intervención, siendo uno de ellos, el Eje de Servicio; el cual consistió en la realización de un Manual de Procesos para las áreas de Reclutamiento, Selección, Evaluación, Descriptores de Puesto de cada área correspondiente a la empresa Yoyo, S. A.; al no disponer de un Departamento de Recursos Humanos; la ejecución de una filosofía organizacional moderna y transparente era necesaria no solo para la misma organización sino para llevar a cabo los procesos siguientes. Para su realización consistió en la estructuración organizacional partiendo desde cero, aprobada por el Gerente General contando con el apoyo de la Supervisora del Ejercicio Técnico Supervisado; logrando un resultado efectivo que cubría las necesidades por la cual fue requerido la asistencia del estudiante etesista; contando además de la asesoría a distancia por parte de las autoridades de la empresa Yoyo, S. A.; suministrada por el Asistente de Gerencia por uso de WhatsApp a causa del distanciamiento que se debía resguardar debido a la pandemia COVID-19. Llevar a cabo la

realización de dicho instrumento, no fue complicada; mas sí retadora, pues la facilidad de la comunicación presencial nunca puede ser reemplazada por la comunicación virtual.

Otro de los ejes a realizar fue el de Docencia, con enfoque a la realización de un ciclo de formación; nombrado por el estudiante etesista como “Diplomado de Autogestión Formativa”; promoviendo seis capacitaciones para la población de los vendedores de las tiendas Yoyo, S. A.; cumpliendo con dichas preparaciones para el enriquecimiento de información y habilidades requeridas por la Administración de la organización; las cuales se basaron en los siguientes temas:

- Servicio al cliente
- Liderazgo transformacional
- Motivación
- Comunicación eficaz
- Manejo del estrés
- Filosofía organizacional

Para cada una de estas capacitaciones se tuvo la presencia de los colaboradores de la tienda Yoyo, S. A.; y el cual fue realizado en las instalaciones de la sucursal de Zona 12; Colonia El Carmen. Para la realización de las presentaciones a disertar en las capacitaciones, se utilizó la herramienta de Canva, con material audiovisual, uso de cámara para la grabación de cada una de las capacitaciones y proyector para la visualización de las mismas. Se colocó a cada colaborador en su espacio determinado para ver la capacitación; cuidando debidamente las medidas de bioseguridad contra el COVID 19, teniendo incluso como invitada a la Supervisora de E. T. S., la Licda. Jeniffer Arenales, en la primera capacitación correspondiente al tema de Servicio al Cliente.

Complementando a las demás responsabilidades designadas, corresponde al eje de investigación; el cual consta de la realización de un estudio en base al tema de “Reinserción Laboral”; viéndolo como una oportunidad para la empresa Yoyo, S. A.; un tema conocido por el Gerente General de la empresa debido a la naturaleza de sus anteriores trabajos y notando que se podía brindar a los diferentes colaboradores un trabajo conveniente según sus posibilidades; pues fue el hecho de que en sus inicios, Yoyo, S. A. funcionaba como un negocio en línea a distancia; creciendo a pasos agigantados para la estructuración de una empresa con bases firmes y encontrando en el estudiante etesista elementos a utilizar en pro a su futuro.

Introducción

La Universidad de San Carlos de Guatemala es única en el país no solo por su historia, trascendencia e identidad; sino por brindar de manera eficiente ayuda para cada una de las organizaciones que desea abrir sus puertas para la realización de un ETS con el fin de compensar los años de estudio que el mismo pueblo de Guatemala brindó al estudiante con dicha oportunidad.

Al encontrarse en esta etapa de la carrera para un estudiante significa la culminación de un camino, de una historia, o bien; de un reto personal que se debe suministrar con un categórico profesionalismo. Sin estigmatizar inadecuadamente; el factor de lograr hacer palpable el conocimiento a base de la práctica es una oportunidad con un gran valor satisfactorio para un profesional en formación. En efecto, la realización de los tres ejes, fue una experiencia sin precedentes la cual extrajo lo mejor del estudiante etesista para cumplir grandemente con las necesidades a cubrir para la organización indicada, que en este caso es la empresa Yoyo, Sociedad Anónima.

La empresa mencionada, desde el 2021, no ha parado de crecer teniendo la oportunidad de inaugurar tiendas a gran escala con más de una sucursal alrededor del área metropolitana y teniendo la visión de expandirse hasta áreas del interior del país; no obstante, como cualquier negocio no le exime de pasar por períodos de prueba donde se verán confrontadas las altas aspiraciones con períodos de necesidad por parte de la empresa y los colaboradores; tomando en cuenta las restricciones y medidas que formaban parte del protocolo para evitar la infección por parte del virus CoVID-19.

El ETS tuvo una duración de 6 meses; entre enero y julio del presente año, tomando en cuenta el gran enriquecimiento que significó para el estudiante contar con nuevas experiencias íntimamente ligadas hacia su propia vocación y así mismo, al hacerlas, logró obtener una perspectiva totalmente diferente para poder ser compartida y brindada a la audiencia receptora, dividida entre los respectivos miembros de la organización; involucrando a cada uno de los miembros y colaboradores de Yoyo, S. A.

Como tal, la realización de los capítulos estuvo documentada en cinco partes; siendo cada una de ellas tan importante como la que la precede. Para el Capítulo I se necesitó conocer el contexto, historia y cultura de la organización para hallar los datos requeridos en la identificación de problemáticas así para abordar dicha situación de manera general.

En el Capítulo II se realizó la definición de las problemáticas y necesidades a cubrir e identificar las soluciones a implementar como tal: burnout, estrés laboral, depresión, deserción laboral (social), violencia normalizada y actitudes interpersonales. Describiendo los objetivos implementados en el ETS y la metodología de abordamiento del programa.

En el Capítulo III se presentó de manera detallada las acciones, procesos e instrumentos utilizados por el estudiante etesista; clarificando a cada uno de sus ejes con sus respectivos sub

ejes. Se resalta el cubrimiento de la implementación de una filosofía organizacional enmarcada en un Manual de Procesos como parte del eje de servicio, un Diplomado de Capacitaciones, como parte del eje de docencia y un estudio sobre una Oportunidad Oculta en el tema de la Reinserción Laboral; para el eje de investigación.

Procediendo con el Capítulo IV se buscó documentar y facilitar los resultados obtenidos durante todo el trayecto del ETS; teniendo en cuenta el gran apoyo recibido por parte de las autoridades competentes, así como la falencia en algunas situaciones encontradas específicamente en la comunicación remota a distancia.

Para finalizar; en el Capítulo V se brinda una agrupación de conclusiones y recomendaciones para la organización; según la experiencia que se tuvo durante la realización del ETS; resaltando nuevamente la mejora continua que debe permanecer en la empresa Yoyo, S. A. y que, sin importar los obstáculos, se encontró la manera más idónea y adecuada para sobreponerse.

CAPÍTULO I

Antecedentes

1.1 Aspecto histórico antropológico

El ser humano debe entender que emprender es “saltar a otro lugar”; y para hacerlo se necesita de una base sólida para impulsar valores e ideales. Muchas personas quieren hacer realidad sus anhelos sin una base y para ver los frutos de nuestros esfuerzos, requerimos de paciencia y trabajo constante determinándolo en una simple fórmula matemática:

“Paciencia + Esfuerzo = Resultados.

No cualquiera puede empezar un negocio desde cero y hacer que crezca al menos hasta lograr establecerse en una sucursal física y que las personas empiecen a considerarlo como una prioridad que pueda estar al alcance de todos. Algo que exige comprensión al momento de querer

hacer crecer un negocio es que viene acompañado de líos y de momentos por los cuáles se produce el sentimiento de cuestionarse en alguna parte del camino; no faltarán los comentarios ajenos que indiquen “estar haciendo algo equivocado” y que lo mejor sería desistir de lo que se ha logrado con tanto trabajo.

El propósito de la vida nace de ser responsable.

Pensar que por emprender no se tendrá la obligación de trabajar es uno de los peores pensamientos; el buscarse saltar obstáculos para no tener que enfrentarlos no es factible para ningún negocio. Ninguna oportunidad de crecimiento resulta ser más valiosa que el trabajo bien hecho, aunque no se disponga de una onerosa ganancia. Es así como se comprende que para alcanzar lo que uno desea, jamás va a ser por el camino fácil, sencillo o bien el “camino del mínimo esfuerzo”.

Muchas maneras se han de poder emplear para que una idea empiece a dar frutos; conforme se vaya comprendiendo cómo la necesidad de las personas puede ser una oportunidad de crecimiento; una de esas maneras es el comercio electrónico o también llamado y conocido popularmente como “tienda en línea”; se busca este punto, debido a que es la forma como la empresa encontró factible la realización del ETS, fue cimentando sus principales ideas hasta lograr tener lo que hoy en día cuentan. Más de una sucursal establecida, en donde se vio la venta de ropa, calzado en buen estado como producto premium; se convirtió en la imagen principal de la empresa. “Guatemala cuenta con un poco más de 18 millones de habitantes, de los cuales, cerca de 12 millones usan Internet, eso es más de la mitad de los guatemaltecos. Siendo la venta por catálogo vía remota como una idea potencialmente atractiva para dar a conocer la empresa, generar ventas y obtener ganancias vía online” (2021, VESCO).

Pero, ¿cómo empezar entonces?

Se debe iniciar por escoger un nombre atractivo y fácil de recordar para el negocio; según los expertos, mientras menos letras utilicemos es más fácil quedarse con el nombre del negocio en la mente del consumidor; plasmado de un logotipo no muy complicado en sus formas y con una gama de colores agradables para nuestros ojos (siendo los más beneficiosos los colores de la gama fría). Una vez comprendida esta postura; se ve en la organización justamente las características indicadas para su rápido proceso, que su nombre y logo se queden en la mente de sus consumidores.

Comprendiendo y adecuando los factores anteriores, es como nos encontramos en el punto de partida para explicar el inicio y porqué de la empresa/organización a realizar el ETS: iniciando como una tienda en línea de venta por catálogo, para luego convertirse en lo que es hoy una tienda con más de una sucursal establecida en menos de un año: Yoyo, Sociedad Anónima.

Yoyo, Sociedad Anónima es una organización cuyo principal fin es la importación de artículos de primera calidad como ropa, calzado y demás accesorios para su venta.

En noviembre de 2019, fue entonces cuando nació **YOYO, Sociedad Anónima**, donde se concretaron las ideas del Sr. Oscar Renato Dardón Barrillas, en un destino común con la finalidad de atender a la industria que requería de producto de calidad, a buenos precios y así apoyar al desarrollo del mercado guatemalteco.

El esfuerzo, la iniciativa y el empuje del fundador, manifestado a través de su gestión y la filosofía de reinversión en la adquisición de mercadería y productos de calidad, permitieron la consolidación de una sólida empresa cuyo principal objetivo es obtener la satisfacción de sus clientes a través de la prestación de un servicio con calidad, confiabilidad y eficiencia.

Los vertiginosos cambios que afectan al mundo han generado una positiva evolución de esta organización, haciendo de ella una pujante y gran empresa de venta de producto importado,

catalogada por la industria entre las líderes del mercado. **YOYO, S.A.** atiende convenientemente los requerimientos de cada uno de sus clientes, basada en una visión de futuro, su enfoque hacia la calidad, sus excelentes recursos humanos, sus equipos e instalaciones; coordinados por el conocimiento, la experiencia del fundador, el sentido de innovación y compromiso, que en conjunto orientan la exitosa gestión empresarial.

Principales hechos dentro de Yoyo

- 16 de julio 2021, inscripción de Yoyo, S. A. en el Registro Mercantil de Guatemala
- 17 de septiembre 2021, inauguración de la primera tienda física, en Colonia El Carmen Zona 12
- 5 de febrero 2022, apertura de la segunda tienda física, en Colonia El Sauce, zona 2 (**dicha tienda ya no existe al momento de escribir este informe final; se trasladó a la Colonia el Caminero; zona 6 de Mixco en el Centro Comercial “San Francisco, el día 19 de septiembre de 2022**)
- 30 de abril 2022, apertura de tercera tienda física, en Zona 4 de Mixco, El Naranja

1.2 Aspecto sociocultural

“Guatemala es una sociedad multiétnica, pluricultural y multilingüe donde conviven los diferentes pueblos, los cuales son: maya, xinka, garífuna y ladinos (conocidos popularmente como mestizos). Por lo tanto, el país maneja una gran pluriculturalidad a nivel nacional” (CIDH, Guatemala) se tiene entendido que la nación cuenta con la defensa de todos los habitantes de la república; sin embargo, el índice de personas que son violentadas por sus orígenes no ha mermado de manera significativa; esto deriva de la pobre incentivación del respeto a las demás culturas ya sea porque se vean o piensen de distinta manera, la discriminación sigue siendo un

indicio de una sociedad retrógrada que coloca en mayor importancia la apariencia de una persona sobre la competencia de la misma.

(CIDH, Guatemala, 2019):

“Históricamente ser indígena en Guatemala ha significado cargas valorativas negativas que los han situado en una relación jerárquica de extrema desigualdad”. Algo así como indicar que, por ser indígena, un habitante deba estar proclive a ser discriminado.

“La discriminación se manifiesta en la falta de respeto y vigencia de los derechos humanos de los cuales son titulares, los coloca en una situación de pobreza y pobreza extrema” (CIDH, Guatemala, 2019).

Yoyo, S. A. es una empresa que no discrimina a sus empleados; sino más bien busca el apoyarles, a pesar que Guatemala maneje una cultura general bastante violenta donde cada individuo ha visto trasgredido alguno de sus diferentes derechos que, por el simple hecho de haber tenido la bendición de nacer en este país, se puede y debe hacer uso de ellos. La discriminación y exclusión alimentan la no igualdad entre ciudadanos que comparten el mismo origen; independientemente de nuestra residencia o entorno social hay algo que todos compartimos, y eso es: ser guatemaltecos.

Sin embargo, se ha demostrado que el principal enemigo para la aplicación de los Derechos Humanos en Guatemala, deriva en que es el propio Gobierno el que se ha dado la encomienda de asegurar el disfrute de privilegios únicamente sea destinado a una muy pequeña parte preseleccionada por la población no más allá que con fines subjetivos.

Una organización debe velar por que cada uno de sus colaboradores se sienta parte del equipo por el cual están siendo representados por los principios por los cuales debe abogar la empresa.

Sobre todo, se debe contar con un espacio amplio que funcione tal cual para las actividades a las que Yoyo, Sociedad Anónima se dedica y las cuales son: venta e importación. La inclusión laboral juega un papel muy importante en las empresas en este momento, ya que las organizaciones con las que busca trabajar la nueva generación son espacios igualitarios donde no importan las creencias, el género, la cultura o la orientación sexual de las personas que las componen.

El mismo logo de la empresa se rige bajo la predominancia de un tono azulado; utilizado como referencia a la Bandera Nacional de Guatemala.

1.3 Aspecto socioeconómico

En Guatemala es conocido el término de “a mal tiempo, buena cara”; sin embargo, esto no quiere decir que la reacción automática frente a una tragedia sea la de fingir que todo está bien.

Acerca del estado socioeconómico de Yoyo, Sociedad Anónima; al ser una tienda se desconoce la manera de cómo catalogar dicha situación; pues se basa en un público al cual busca atraer. El proveedor comercial de la empresa Yoyo es “Recicladores Mundiales”, una empresa guatemalteca; pues es el que le brinda a la empresa toda la mercadería. Cada una de las tiendas tiene una categoría y depende de la ubicación será la respuesta estandarizada de la clientela; ¿Qué quiere decir esto? Que independientemente donde se ubiquen las 3 tiendas existentes de Yoyo, S. A., (Zona 2 de la Ciudad de Guatemala, Zona 12 de la Ciudad de Guatemala y Zona 4 del Municipio de Mixco); habrá una respuesta que se ha sabido identificar según el punto donde se encuentran las respectivas sucursales; notándose en los siguientes ejemplos, indicados por el personal de Yoyo, S. A.:

- En la Tienda de Zona 12; ubicada en la Colonia El Carmen; se busca y encuentra una clientela con cierta “estabilidad”, pues los clientes recurrentes son personas de edad

avanzada, así como buscar brindar una atención a grupos familiares. Por lo que se busca tener variedad entre los productos disponibles que, de cierta manera, se enfocan en ventas de impacto y que los lugares tengan suficiente espacio para una cantidad considerable de personas.

- En la Tienda de Zona 4 de Mixco, ubicada al final del Boulevard Naranja de la Zona 4 de Mixco, encontramos una situación en la que el principal foco de la clientela son jóvenes o bien, público que acostumbra conseguir prendas juveniles, pues las cercanías son en base a las paradas de autobús cuya mayoría, por lo que han logrado apreciar los colaboradores, son estudiantes, siempre acompañados por su círculo de confianza; bien llamados, amistades.
- En la tienda de Zona 2 de la Ciudad Capital; ubicada en la Colonia el Sauce; se pudo entender como una cierta “combinación” de los públicos vistos en las anteriores dos sucursales, pues al estar cerca de una colonia residencial y aprovechando la presencia de comercios aledaños (como DollarCity), se apalancó la misma clientela, detonando en mejores ingresos para la empresa Yoyo, Sociedad Anónima. **Al no tener los resultados esperados; se reubicó a la Zona 6 de Mixco; en el Centro Comercial “San Francisco”.**

Las principales fuentes de empleo de la empresa Yoyo, se enfocan en las plazas indicadas por la administración de la Gerencia General, las cuales son:

- Líder de Tienda
- Cajeros
- Dependientes
- Seguridad

Proyectando a ampliar la planilla con respecto a la apertura de nuevas tiendas. Con respecto al nuevo ingreso de personal, se busca que las personas tengan una estabilidad laboral; sirviendo la propia capacidad de las personas para generar un vínculo “empresa-empleado”, pues al tener sobrecarga de personal nuevo, la curva del aprendizaje se ve afectada, pues hay que volver a capacitar y volver a “educar” al personal indicado. Al buscar la estabilidad laboral, se evita que se contrate personal cuyo desempeño puede ser bien-enfocado, mas no exime de presentar problemas a futuro tales como: causa de estrés con respecto a la propia condición precaria que puede estar viviendo dicha persona. Con respecto a sus formas de comercialización; Yoyo maneja la venta de comercio electrónico, así como redes sociales; la manera como se publicita el negocio puede extenderse hasta las vallas publicitarias y el uso adecuado de redes sociales; pues, teniendo en cuenta dicha necesidad, se establece que cada tienda de Yoyo cuente con una página de Facebook, manejando la plataforma de la siguiente manera:

- En la página general de la empresa Yoyo; se colocan las promociones, los videos y todo lo relacionado de la publicidad.
- En las páginas propias de cada tienda, se le delega al Líder de Tienda que coloque los productos con los que tiene inventario, que coloque sus propios videos y que el manejo de la misma cuenta, sea propio de cada equipo conformado por los colaboradores de cada sucursal.

Indicado esto, se debe considerar dicha cualidad para el Manual de Funciones; con respecto a los requisitos con los que debe contar el puesto de Líder de Tienda.

1.4Aspecto ideológico político

La empresa Yoyo maneja su idea principal bajo su eslogan: “Yo compro más, yo ahorro más”. No se maneja una creencia como tal; se considera que la ideología espiritual que se maneja

es laica-liberal, pues ningún colaborador está obligado a pensar como los demás. El pensamiento popular de los empleados de Yoyo, sería el que puedan tener apertura para poder dialogar directamente con los altos mandos administrativos; se tiene la indicación de poder resguardar los términos que una vez se hablaron en la contratación y que se han sabido cumplir por parte de toda la organización hacia el miembro más reciente de la misma.

En las visitas realizadas a cada una de las tiendas; se encontró con que los colaboradores manejaban bastante bien la clientela, así como que sí eran responsables con sus funciones, específicamente con el puesto de Líder de Tienda, el cual maneja un horario laboral completo, especificado más adelante. La empresa Yoyo busca mantener su palabra con respecto a lo que se les indica a todos los colaboradores; como común denominador, existen comentarios que indican que en trabajos anteriores no se cumplían lo que en un indicio empresas ajenas se comprometían.

La distribución jerárquica de la empresa Yoyo se desglosa de la siguiente manera:

- 1.- Gerencia (y sus subdivisiones)
- 2.- Líder de Tienda
- 3.- Puestos bajos (cajeros, dependientes y seguridad)

Lo que la empresa Yoyo busca inculcar en cada uno de sus colaboradores es el compromiso que deben mantener hacia la organización; y en base al cuidado de intereses organizacionales, se enriquece el compromiso que la empresa mantiene con sus respectivos colaboradores.

En Guatemala si bien debe ser “respetada” la creencia a la que cada persona profese, a veces, cuesta demasiado terminar de sentirse plenamente cómodo dentro de un lugar cuya mayoría de personas puede profesar determinada creencia que simplemente no deba ser compartida tal cual; e incluso hay discrepancias con respecto a las personas de un mismo credo religioso cuyo nivel

de intensidad se ve cuestionado, se entiende que hay que reconocer que no vivimos en una cultura específicamente amable con respecto los unos con los otros.

En un estado laico, como lo es Guatemala, fusionar el derecho de los ciudadanos a expresarse y pensar abiertamente, con los deberes laborales, nos sitúa en una realidad que no es ajena a la polémica. Si bien, no se puede restringir el derecho laboral a las personas, por su propia manera de pensar y ver la vida; sí se puede adecuar a la organización a la que labora mediante la implementación de acuerdos internos, pues al hacerlo se evitan circunstancias tales como que el solicitar permiso para asistir a una misa dominical (Yoyo labora los 7 días de la semana); cuidar que tengan la disponibilidad respectiva para el puesto que se les atribuye (hay religiones que su credo no les permite realizar actividades laborales).

Según el asistente principal de Gerencia General, Samuel Subuyuj; indica que en Yoyo puede ser aceptada cualquier persona sin que su creencia sea factor al momento de seleccionar al candidato o candidata; lo que se busca es gente con la capacidad necesaria para poder cubrir las necesidades de la empresa y crear ese vínculo “empresa-empleado” citado anteriormente, que sea totalmente factible para la organización cada contratación; pues los motivos por los que un colaborador abandona Yoyo, es debido a que se ha encontrado con una mejor oferta laboral. Yoyo tampoco involucra la edad como una característica determinante para contratar o no contratar a alguien; el sistema que se maneja es el de buscar la sagacidad del propio colaborador para ser útil en la organización; teniendo los primeros avistamientos con los colaboradores se ha reflejado en sus cualidades en los diferentes puestos de servicios. No buscando entorpecer ni a los clientes ni mucho menos a sus compañeros, pues entienden que al trato que manejen entre ellos, influirá en los resultados que obtenga en su equipo de trabajo.

En todo grupo de personas, se encuentran pensamientos diferentes, maneras diferentes de ver la vida, así como desavenencias con respecto a lo que uno considera “ley” y “pecado”. No quiere decir que se deba juzgar lo que cada persona considera como moral o no; simplemente que se aboque a que las circunstancias del entorno laboral se deben respetar y en base al respeto que manifieste sobre los principios inculcado de la organización, repercutirá en que de igual forma se cuidará la imagen que tiene de la empresa y su trato hacia la misma.

Al solicitar los permisos para poder brindar las capacitaciones; se indicaron ciertos temas en los cuales se debía transmitir el impacto que tiene el trabajo en equipo para la obtención de los resultados; y para ello debía considerarse el material tan necesario e importante para llegar con un mensaje que si bien, no a todos los colaboradores; pero sí a la mayoría de ellos, podía resonar dentro de ellos para la reflexión de ideas y mejor foco de esfuerzo.

El manejo del personal de parte de los altos mandos es de conservar una apertura donde cada colaborador realmente se sienta en confianza. Identificando un tipo de liderazgo en donde hace que los mismos colaboradores se sientan partícipes de un movimiento grande y no simples peones de la organización: pues en la misma dirección de la empresa, se encuentra su líder cuya proyección ha ido creciendo a pasos agigantados hasta encontrarse en la actualidad con más de una sucursal cuyo espacio es considerablemente extenso.

Según la experta Alejandra Colorado: las empresas líderes tienen el reto de romper con los esquemas laborales tradicionales, que comprometen el desarrollo integral de cada colaborador; pues se deben institucionalizar las políticas que respeten los derechos humanos y permitan a todos los colaboradores alcanzar sus metas profesionales” (Colorado 2021)

1.5 Descripción de la institución

Según la experta Valeria Vásquez, analista de Riesgos Globales en Control Risk; detalla cómo la región de Guatemala – Centroamérica ha progresado sobre el restablecimiento económico aun encontrándonos en pandemia. Yoyo es una empresa cuya proyección empezó a darse después de la pandemia, por lo que es válido considerarla como una organización relativamente nueva; al ser nueva, el Ejercicio Técnico Supervisado ha tenido que tener una cantidad de paciencia considerable, al obtener la información, pues indirectamente qué camino se transite hay cuestiones que deben abordarse de inmediato o, tarde o temprano, consecuencias previstas de decisiones anteriores que deben abordarse. La capacidad de los empleados para comprometerse y brindar soluciones es muy valorada en el lugar de trabajo. Identificar problemas, identificar soluciones y tomar medidas directas para abordarlos son características clave de los líderes dentro de una empresa.

Empresa Yoyo, Sociedad Anónima

La idea principal del nombre de la empresa recae en su lema laboral, compartido por todos sus colaboradores, el cual significa: “yo compro más, yo ahorro más”. En Guatemala, una Sociedad Anónima; tiene un fin lucrativo; y por objetivo es el reunir una economía adecuada procedente de numerosos inversores para acometer grandes proyectos. Para establecerla; es necesario hacer la debida referencia mediante la cual se especifica cierto término (que no haya estado registrado con anterioridad), para ir acompañado por las siglas S. A.

Significado de Yoyo:

La esencia principal de la empresa Yoyo se busca con el afán de dar un servicio excelente a los distintos clientes mediante la importación de artículos de primera calidad como ropa, calzado y demás accesorios para su venta; la cual busca atender a la industria que, requiere un producto

de calidad manejando buenos precios y cultivando una cultura organizacional enfocada a resultados. La empresa Yoyo, encuentra su significado con motivo de la búsqueda de que el cliente que lo visite, regrese; tal cual cómo funciona el mecanismo del juguete del mismo nombre (*yoyo*), el cual entretiene, busca, retiene y devuelve a un mismo punto que el propio cliente puede encontrar en las diferentes sucursales descritas anteriormente; figurando al cliente como el propio yoyo que una vez que parte; regresa buscando más.

La empresa Yoyo, Sociedad Anónima cuenta con las siguientes sucursales físicamente existentes en los siguientes puntos (previamente indicados):

- Primera sucursal formada: Tienda Yoyo “El Carmen”, cuya dirección es 1era. Avenida, 34-33, Colonia el Carmen de la Zona 12 de Villa Nueva. Establecida desde el 17 de septiembre del 2021. Se resalta que es en esta sucursal donde se realiza la ponencia del Eje de Docencia; mediante la ponencia de las 6 capacitaciones que conforman al Diplomado "Autogestión Formativa".
- Segunda sucursal formada: Tienda Yoyo “El Zapote”, cuya dirección es 2da. Avenida, 2-01, Colonia el Sauce, Zona 2 de la Ciudad de Guatemala. Establecida desde el 5 de febrero del 2022. **Al momento de escribir este informe final; esta tienda se ha reubicado como local del Centro Comercial “San Francisco”; de la Zona 6 de Mixco, el día 19 de septiembre de 2022.**
- Tercera sucursal formada: Tienda Yoyo “El Naranja”, cuya dirección es 7ma. Calle, 29-47; Boulevard el Naranja de la Zona 4 de Mixco. Establecida desde el 30 de abril del 2022.

Al ver las fechas de establecimiento de las diferentes sucursales de la empresa Yoyo; se pudo entender que ha crecido muchísimo en muy poco tiempo; pues, ya van 3 sucursales y no hay ni

siquiera un año de diferencia entre el surgimiento de la primera tienda (Zona 12 de Villa Nueva) y el establecimiento de la tercera (Zona 4 de Mixco).

Sin embargo, se ha encontrado la situación que la empresa Yoyo, S. A., aún no cuenta con conceptos básicos como lo son: Objetivos (General y Específicos/Misión y Visión de la misma); por lo que la implementación de dichas anotaciones ha quedado bajo la responsabilidad del estudiante etesista encargado del Ejercicio Técnico Supervisado; pasando por los respectivas experiencias para saber las funciones de la organización y dándole seguimiento a tal punto de poder brindar un resultado que a las autoridades les parezca satisfactorio:

Objetivos

Objetivo General

- Compilar y presentar las políticas y los procedimientos de reclutamiento y selección de personal de la Empresa YOYO Guatemala, con la finalidad de desarrollar una guía modelo, para hacerse aplicable en el área de Recursos Humanos en cualquier organización sin importar el tamaño o giro; no discriminando a ningún candidato ni colaborador según sea su origen o condición personal.

Objetivos específicos

- Desarrollar políticas y procedimientos que cumplan con los requisitos de la empresa.
- Proponer un modelo de mentoring implementado por Recursos Humanos para mejorar todos los aspectos de los reclutadores de la empresa.
- Capacitar al personal de recursos humanos para aplicar adecuadamente las políticas, procedimientos y métodos de contratación.

Misión

Ofrecer la mejor calidad modista a nuestros clientes por medio de nuestro servicio, convirtiéndonos en sus socios con insumos y elementos al alcance de todos; desarrollando las relaciones de confianza a largo plazo para contribuir y cumplir con excelencia nuestros objetivos.

Visión

Ser una empresa líder en toda la región centroamericana, con una actitud segura, fiel y entusiasta por la labor modista que realizamos. Además de eso, nuestra meta es tener un equipo comprometido y calificado para ofrecer el servicio de calidad acorde a las necesidades que requieran nuestros futuros clientes.

Valores

La filosofía de Yoyo se sostiene sobre 7 pilares principales, los cuáles son:

- Respeto: aceptamos a los demás colaboradores, así como también sus ideas y sus opiniones
- Servicio: estamos dispuestos a superar las expectativas que tienen nuestros clientes
- Honestidad: nos expresamos y comportamos es con la mayor sinceridad y coherencia, de acuerdo a los principios relacionados a la verdad y la justicia
- Amistad: desarrollamos los lazos de fraternidad entre los colaboradores y los clientes
- Compromiso: los problemas que tienen nuestros clientes los hacemos propios para resolverlos conjuntamente
- Excelencia: buscamos constantemente los mejores resultados centrados en el cliente, por medio de nuestro liderazgo, perseverancia, mejora continua, innovación y alianzas que

beneficien ambas partes, así como también cumplir con la responsabilidad social. Por tanto, sabemos servir y apoyar a los demás

A día de hoy, no hay temáticas abordadas para las cuales la empresa Yoyo, S. A., haya contemplado su realización durante el tiempo que lleva implementado en el mercado comercial-laboral.

1.6 Descripción de la población a la cual está dirigido el E. T. S.

La población que fue beneficiada, además de toda la empresa respectivamente que represente a Yoyo; es la desde sus colaboradores hasta los altos mandos. Yoyo, contrata en su mayoría a personas jóvenes, de los cuales están estudiando y/o tienen planes para seguir estudiando; la mayoría tiene un Nivel Educativo de Diversificado.

Según por observaciones de uno de los miembros de la parte administrativa de la empresa, casi todos los colaboradores cuentan con una vivienda particular de uso propio o familiar y de por sí casi todos demuestran un estado civil soltero. Los aspectos generales es que se trata de una población variada, como lo es en sí nuestra Guatemala; convergiendo y trabajando en equipo diferentes culturas al mismo tiempo: hay personas católicas, evangélicas; algunos profesan otros no profesan, unos son liberales, mientras que otros son un poco más metódicos. Sin embargo, lo que es de interés principal es que cumplan con lo que se indicó en un inicio tras su contratación. Ahora bien, se trata de un grupo no mayor a 35 personas en total, en el cual la única variación notable se podría decir que sería la edad de cada uno de los colaboradores, pues en todos se ha identificado modales respetuosos, de trato amable y buen servicio al cliente.

El horario laboral se divide en turnos para los dependientes y jornada completa para líderes de tienda; desglosando los distintos horarios de la siguiente manera:

- Horarios de funcionamiento de Tienda Yoyo: 10:00 – 20:00.

- Turno diurno: 10:00 – 17:00
- Turno nocturno: 13:00 – 20:00

Indicado esto se debe contemplar grandemente la carga laboral que representa para los colaboradores su propio horario de trabajo; pues, no es sólo el hecho de la realización de su trabajo, sino el factor de que al estar involucradas tantas personas con diferente origen personal, todos tienen de cierta manera algo que contar sobre sí.

Dentro de los colaboradores existe el personal que vive tanto en zonas muy cercanas a sus puestos de trabajo como las que deben pasar por una distancia considerable. Hablando con el personal administrativo, se ha entendido que la zona más “lejana” según la ubicación de dicha colaboradora es la Ciudad Quetzal, que pertenece a San Juan Sacatepéquez; sin embargo, se cuenta con que la Tienda a la que asiste es la de Zona 4 del Municipio de Mixco; cuyo trecho es relativo. La mayoría de los colaboradores habitan dentro del perímetro capitalino; variándose desde Mixco, Zona 2, Zona 18, por mencionar algunos. Aunque residan en ubicaciones variadas, es el departamento de Guatemala el lugar más dominante de nacimiento de la mayoría de los colaboradores; consiguiente de su nacionalidad es en guatemalteca en su totalidad.

1.7 Planteamiento de los problemas/necesidades psicosociales

Pareciera ser que cada año un nuevo reto laboral forma parte de la vida; estos mismos retos se ven acrecentados cuando la empresa es relativamente joven y nueva dentro del mercado laboral. Técnicamente el “modus operandi” de las empresas por catálogo, en un inicio se ven reflejados con el uso de las diferentes facilidades que puede brindar la tecnología y justamente dejadas de ser vistas únicamente para el ocio digital y empezar a ser utilizadas para el emprendimiento laboral; dichas herramientas de trabajo son las diversas redes sociales que existen al día de hoy;

con un modo de empleo sumamente funcional y cuyo alcance se vio potencializado debido a la reciente pandemia del CoVID-19.

Para la comerciante Carmen Ajcú; el trabajo en Guatemala simplemente es inexistente. Cada cierto año se gradúan jóvenes que salen con ilusión de trabajar con un título de Nivel Diversificado, con oportunidades limitadas o nulas; y para las oportunidades que se pueden desenvolver es a base de economía informal, bajo sueldo y sobre explotación laboral. (Ajcú, s.f.)

La empresa Yoyo, S.A., se manejó en un inicio como comercio electrónico, por lo que la cantidad de colaboradores era concretamente un número de cinco personas. Ahora con tres sucursales establecidas dentro y fuera del perímetro de la Ciudad de Guatemala, no se priva de pasar situaciones poco o nada positivas con respecto a la actualidad que acontece al país, el cual siempre se ha caracterizado por tener una cultura bastante violenta, desconfiada y poco gentil cuando se trata de ayudar a los demás siendo esta la percepción tristemente generalizada.

Durante el acompañamiento a la administración de la empresa Yoyo, S. A., se logra determinar la falta de estructura organizativa a modo que se debe reforzar mediante la implementación de un Manual de Funciones, el cual contará en su contenido de la estructura organizacional, código de ética y comportamiento, atribuciones a cada puesto y plaza de trabajo, así como permisos y responsabilidades de los trabajadores y empresa en sí. Dicho Manual de Funciones fue realizado por el estudiante etesista; en colaboración con la misma organización; y utilizar instrumentos de obtención de datos en los colaboradores para obtener información correspondiente a personas en paro y que han encontrado en Yoyo una oportunidad de trabajo.

En la presente realidad guatemalteca, la violencia se manifiesta en muchos aspectos y se ve de muchas otras maneras, es casi imposible describir cada una de las formas en que a diario, las personas son violentadas; pues cada quién vive una realidad totalmente distinta, la violencia

puede ir desde miradas ofensivas hasta golpes físicos y ataques mortales, pues a fecha de hoy se desconoce si alguna de las empresas de Yoyo se ha visto violentada de manera institucional por terceras personas. Sabiendo que para cada guatemalteco el encontrarse en una situación de peligro se le conoce como una actividad común; lastimosamente poco a poco deja de tener importancia la seguridad que no solo como trabajadores, sino como pobladores; se tenga una sensación de duda por encontrarse en cierto lugar externo al hogar.

Un buen entorno psicosocial laboral es donde el apoyo promueva el buen desempeño y el crecimiento personal, así como la salud mental y física de los trabajadores. El riesgo psicosocial y el estrés laboral se encuentran entre los temas más difíciles en materia de seguridad y salud en el trabajo. El riesgo psicosocial surge de la organización y gestión del trabajo, así como del entorno social adverso del trabajo, y puede conducir a resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como estrés laboral, agotamiento o depresión. Afectan gravemente la salud de las personas, las organizaciones y la economía guatemalteca. Al analizar las demandas laborales, es importante no confundir los riesgos psicosociales (como la carga de trabajo excesiva) con situaciones que, si bien son estimulantes y, en ocasiones, desafiantes, brindan un entorno laboral que apoya, capacita y motiva a los empleados, para el enriquecimiento de las diferentes habilidades.

Las condiciones de la jornada laboral de los colaboradores de Yoyo; pueden resultar bastante demandante; la administración, buscando ayudar a sus colaboradores indica que implementó que la jornada laboral sea de 7 horas en lugar de 8 horas.

Por cuestión de educación, Yoyo, se restringe a que cuenten con cierta educación delimitada para los perfiles en donde se necesita personal; sin embargo, puede contratar sin especificar cultura, etnia, economía, pues con respecto al lenguaje, es necesario que hablen español. Al estar

centralizado en la capital y con respecto a la violencia a la que los colaboradores de Yoyo, S. A., pueden verse expuestos es debido a la manera de cómo se transportan de sus domicilios a sus lugares de trabajo, ya que, en su mayoría, utilizan el transporte público; pues por el horario laboral (especialmente al turno nocturno) y ubicación de cada una de las tiendas; se busca que los colaboradores sean aledaños de dichas zonas.

A consecuencia de lo anterior se puede encontrar un estrés predominante en que los miembros de la organización, de cierta manera, viven constantemente; pues se encuentran involucrados en un espacio abierto al público y cuya colindancia es transitada por diferentes grupos de personas; en otras palabras, trabajan expuestos a cualquier público, debiendo tomar en cuenta las consecuencias que significa trasladarse desde dichos puntos hacia sus hogares y viceversa, a veces hasta altas horas de la noche.

Al mencionar dichas situaciones, puede que cualquier colaborador de la empresa en un inicio esté completamente de acuerdo con cumplir sus responsabilidades a cabalidad; y por lo mismo es que los compañeros trabajadores puedan sentirse extenuados al cabo de un tiempo debido al aburrimiento causado por la rutina monótona en el ambiente laboral.

Hablando con el encargado de Informática de Yoyo, S. A.; me han indicado que, por el mismo compañerismo, puede que exista cierta rivalidad en lo que converge a una situación de ambiente pesado y tenso de vez en cuando en la organización; sin embargo, al ser todos relativamente nuevos dentro de la empresa; se puede considerar como algo bastante común referente a lo que desde la Gerencia General se involucran para que los colaboradores tengan eficiencia en sus funciones.

En lo que representa el estrés dentro de la organización, podemos indicar que el mismo puede conllevar a tener momentos incómodos y que causen confrontamientos entre los mismos miembros del equipo.

CAPÍTULO II

Referente Teórico Metodológico

2.1 Abordamiento teórico de los problemas/necesidades psicosociales

Al empezar a llevar a cabo las acciones del ETS; las primeras impresiones del estudiante etesista fueron de que a pesar de carecer de una estructura puntual en el área administrativa de la organización; la empresa ha ido presentando resultados bastante positivos.

Al tener conversaciones con el personal laboral de la empresa; el estudiante etesista encontró problemáticas un tanto comunes en los ambientes laborales actuales; tales como el estrés, el desinterés, posteriormente la adaptación a un nuevo trabajo y, en porcentaje menor, ciertas opiniones encontradas dentro de los compañeros de trabajo. Sensibilizando la estructura del marco teórico según los siguientes conceptos:

2.1.1 Burnout

Según Maslach y Jackson, el síndrome de Burn-Out es: “una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de desempeño personal”. (2006, Artemisa en Línea)

Puede que se encuentren ciertas similitudes entre el síndrome de burn-out con respecto a circunstancias bastante comunes como lo son la pereza o el aburrimiento; semejante a sentir que la satisfacción se está quemando por dentro. Sobre el burn out no se trata solamente para personas que prestan servicios en un trabajo; sino también la labor de amas de casa; o bien en las

familias monoparentales donde la carga la lleva solamente el padre/madre presente. Por eso es que abarca desde la sobrecarga emocional hasta la fatiga en el trabajo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS); fue declarado como un factor de riesgo al que se le debe prestar su debida atención para llevar a cabo su respectivo cuidado y tratamiento, pues el riesgo porque se tenga una pérdida de vida es alto.

Además de que pueda conllevar que las funciones que una vez el colaborador realizaba de manera eficiente, dicho ánimo se venga abajo por las circunstancias que atraviesa. Como resultado, puede verse que se brinde un servicio deficiente a los clientes respectivos de la organización.

En palabras simples; “es una forma muy inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (2015).

Gil-Monte; describe al burn-out como la reacción al estrés integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional; así como por la vivencia de encontrarse agotado.

Para apoyar lo indicado anteriormente; se encuentra un momento común en describir dicho síndrome como una respuesta inadecuada. Es por eso que también es algo contraproducente y que puede llegar a ser nocivo para cualquier organización; pues, como se ha indicado y preguntado a los colaboradores la demanda de la jornada laboral resulta ser extensa y exhausta; especialmente para el puesto de líder de tienda.

Ahora bien; debemos por terminar de comprender cuáles podrían ser las variantes más comunes al respecto de dicho padecimiento. Se destacan las siguientes: sensación de crisis todo el tiempo, sensación de que no alcanza el tiempo, desánimo por levantarse por la mañana,

desánimo por acostarse cada noche; viendo el origen de una vida con hábitos personales bastante cuestionables con respecto a la salud humana, haciendo un contrapeso desfavorable con respecto a los siguientes factores:

Los componentes personales de cada colaborador; pues su edad ligada a su nivel de experiencia, variedad de realidades familiares y la personalidad; pues algunos pueden ser extremadamente exigentes consigo mismos y con su equipo de trabajo, llegando hasta el punto del perfeccionismo.

Al haber experimentado una época de pandemia; pudimos vernos privados de relacionarnos con otras personas durante muchísimo tiempo, y, esto puede desencadenar resultados particulares. Haciendo que los colaboradores sientan cierta exaltación por tener que interactuar nuevamente con personas desconocidas; pues, el mismo ser humano, al contar con una alta adaptabilidad según las circunstancias; la readecuación de condiciones puede ser más difícil para algunos que para otros; esto se ve mejor plasmado cuando se convive en un clima laboral no adecuado: sintiéndose poco valorado o no incluido.

Generando en los colaboradores, desilusión, desmotivación, baja autoestima, cuando a lo mejor se tenga la intención; pero el gran obstáculo es ese sentimiento remarcado por la insatisfacción personal. Afectando la concentración en el logro de objetivos laborales.

Siempre es mejor “prevenir” que “curar”.

Cada persona necesita de cierta variación de actividades para poder sentirse completamente afín a que lo que tiene como responsabilidad, no le será aburrido, tedioso e insatisfactorio a lo largo de su vida.

2.1.2 Estrés laboral

El estrés tiene muchas maneras de camuflarse en nuestro entorno; con herramientas que nosotros mismos podríamos haberle conferido. Muchas de sus características que definen su aparición, forman parte de aspectos cultural y socialmente aceptados e incentivados. Por nuestro propio desconocimiento desconocemos si existe, no lo identificamos y no actuamos.

Comentarios habituales como “nada me sale bien”, “me falta tiempo”, son indicios de estar pasando por una situación de estrés laboral; pues está íntimamente ligado a nuestro desarrollo vital; pues la relación que un colaborador suele tener en su trabajo, se basa en ideas que ha ido cimentando en su entorno a lo largo de los años.

Somos humanos; y el estrés es una respuesta natural ante una situación que nos preocupa y en la que necesitamos rendir al máximo; sin embargo, cuando es una constante indefinida; es ahí donde puede afectar grandemente la satisfacción de la vida.

Una destacada profesional en la Psiquiatría, Marian Rojas (2021), determinó que el único estado donde el ser humano no siente ningún tipo de estrés es la muerte, nada comparable a la situación de vida diaria donde solucionar los problemas con premura es sinónimo de “estar bien”.

Por qué se le debe prestar atención a un estado donde constantemente sacamos “lo mejor de cada quién”; es lo que nos puede salvar de tener una sobrecarga de la que muy difícil podríamos reajustarnos, en la vida contamos con infinidad de estresores, como tal: situaciones breves, moderadas o graves; cuyo nivel de intensidad está fuertemente ligado con sus consecuencias o repercusiones sobre lo que decidamos realizar o no.

La misma pandemia fue un gran ejemplo del gran estrés que, a estas alturas del año 2022, algunas personas aún manejan en sus ambientes de trabajo. Siendo considerada como una

secuela de lo que el virus CoVID-19 ha dejado en nuestras vidas desde su aparición hasta el momento actual.

La pandemia CoVID-19 ocasionó que América Latina se convirtiera en la región con mayor nivel de estrés laboral en el mundo; pues el 60% de las personas que trabajan lo padecen a consecuencia de factores como:

- Horario
- Entorno laboral
- Home-Office

El aumento de estrés puede deberse a que las empresas, tuvieron que implementar nuevos esquemas laborales, como oficina en casa o trabajo en línea.

La crisis económica a la que se enfrenta el mundo, elevó el temor a perder el empleo y subió la necesidad de obtener ingresos extras; causando que una buena proporción de la población económicamente activa se desplomara.

2.1.3 Depresión

(Cantero-Téllez, 2009) Se sabe que la depresión es un problema actual, aunque ha existido siempre. Antes se consideraba un estado de ánimo pasajero y las personas que padecían este mal se les trataba inicialmente con algún jugo de hierbas según los síntomas que presentaban (cansancio, falta de energía, etcétera). La historia del concepto de la enfermedad de los desórdenes del afecto comenzó en la medicina occidental con el concepto de “melancolía”, considerada como una perturbación de la mente caracterizada por gran tristeza sin causa aparente. Samuel Jonhson cambió el término desorden melancólico por depresión; hacia el final del siglo XIX, este vocablo había desplazado a melancolía en la mayoría de las nomenclaturas. En la actualidad, la Organización Panamericana de la Salud plantea que el enfoque de salud se

refiere al completo estado del bienestar físico, mental y social, y no solo a la ausencia de enfermedad como se había conceptualizado hasta el siglo XX. Por tanto, las conductas saludables como el predominio de ciertas emociones adquieren un papel relevante en la promoción de la salud (Ramírez-Páez, 2009).

Para una profesional en psicología, indica que la depresión laboral es el sentimiento de tristeza profunda; desánimo continuo progresivo y que conlleva una falta de energía generalizada frente a las actividades que estuvieron relacionados con nuestro trabajo. De acuerdo con algunos expertos, infieren diversos factores que pueden desencadenar una depresión laboral; tanto personales, familiares, sociales y propiamente de la labor que estamos realizando en nuestro ciclo de trabajo.

¿Cuáles serían sus causas más comunes?

- Un ambiente laboral donde el empleado no se sienta cómodo, no se siente a gusto; y es un malestar que se va generalizando a todos los aspectos de la vida.
- Frustración continua, en el tipo de trabajos donde se nos plasman metas con un parámetro bastante complicado de alcanzar, o se logran las metas; pero no llenan la satisfacción personal del colaborador; la depresión se vuelve progresivamente acumulativa y al no socializarla o no verbalizarla puede desencadenar síntomas psicósomáticos que afecten la salud de nuestros colaboradores.
- Condiciones de trabajo inconsistente, donde la jornada laboral es completamente estresante, el ambiente es crítico; y las empresas presentan crisis que causan estrés a los empleados.

- Problemas constantes de comunicación entre compañeros o superiores, al acumularse demasiados malentendidos, la persona se aburre de la incertidumbre que vive periódicamente, por lo que desencadena situaciones negativas.
- Las cargas excesivas y con grandes responsabilidades; muchas empresas, pensando ahorrar costos, van generando más de un cargo en una persona y por temor a quedarse sin su empleo, carece de la facultad de decir “no” a tiempo.
- Según lo anterior; es un asunto delicado, pues el no “soltar” el no tener la oportunidad de ser escuchado, automáticamente transporta las molestias a su círculo familiar; teniendo un resultado totalmente desfavorable para su estabilidad emocional.

La depresión va más allá de sentirse triste. La depresión involucra cambios químicos, físicos y biológicos en nuestro organismo; por lo que es mucho más compleja. Siendo sus síntomas los siguientes:

- Falta de concentración: se empiezan a cometer errores continuos; sencillamente se empieza a equivocarse, la apatía forma parte de la nueva condición.
- Olvidos frecuentes: desestabilización respecto a las obligaciones diarias.
- Variaciones en el peso corporal: subir o bajar de peso muy repentinos.
- Ausencia de placer en la jornada laboral: por más que se realicen los objetivos, la satisfacción ha desaparecido.
- Irritabilidad: un mal genio con respecto a la autoridad o compañeros de trabajo.

2.1.4 Deserción laboral

Es el egreso de un trabajo hecho por el colaborador o colaboradora de manera voluntaria. Este abandono provoca una reducción de la plantilla de la empresa lo que da como resulta minorizar

los alcances de la misma; en especial cuando fungía como puesto principal dentro de la organización. Mientras mayor sea el abandono, mayor será el problema a enmendar en la organización.

Se debe entender que el recurso más valioso en una organización es nuestro personal y que únicamente con el incentivo de su propio salario, tampoco podemos indicar que sea lo único que los motiva; pues las condiciones seguras que se le proporcionan a los trabajadores influyen en la productividad y rentabilidad de nuestra organización.

Citando algunos ejemplos de una buena gestión para evitar que el colaborador desista de estar en nuestra empresa podrían ser: capacitar a los colaboradores, brindar flexibilidad de horario, mantener un cordial trato con ellos y entre ellos; fomentar el cuidado y bienestar de los trabajadores; diseñar estrategias de comunicación asertiva y proporcionar todas las condiciones óptimas de seguridad y salud en el trabajo fomenta la disminución de los índices de rotación y ausentismo laboral; lo cual, según palabras expresadas por el personal administrativo de Yoyo, S. A., una vez se cuenta con el colaborador, se proyecta tener un vínculo de lealtad de “empresa-empleado/empleado-empresa”; pues, disponer de mucho personal novicio, es sinónimo de un retroceso y pausa sobre el desarrollo que ellos desean proyectar.

En Guatemala, el motivo principal de deserción laboral radicaría en un par de factores:

- No cuentan con el sueldo que quisieran
- Por falta de preparación
- Cargas familiares

Conforme a los 3 aspectos antes mencionados; repercuten en que el colaborador no esté cómodo y busque dañar a la organización; similar a como funciona un virus, pues infecta desde

lo principal, para terminar en la base del mismo; dificultando los procesos de toda la organización.

Pero, ¿cuál es el impacto para una organización el contar con un índice alto de deserción laboral?

La deserción provoca una disminución de su fuerza laboral; por ende, que sus objetivos organizacionales no se cumplan o bien, se pausen por tiempo indefinido. Siendo que es un tanto contraproducente que se den este tipo de circunstancias, pues; Guatemala no se caracteriza por ser un país con un bagaje sin escalas en cuestión a ofertas laborales, por el contrario, muchas familias atraviesan situaciones y condiciones de vida demasiado precarias como para desestimar una entrada de ingresos. Es decir, por necesidad, muchos colaboradores permanecen en sus trabajos porque deben, no porque quieren.

Se debe entender que cada generación se ha caracterizado por ciertas tendencias a ser partícipes dentro de las empresas según ciertas condiciones; tales como la posición que significa el contar con un trabajo, o bien; colocar la misma imagen de la empresa como un lugar adecuado para crecer profesionalmente. Los mismos clientes pueden cuestionar la seriedad de la organización debido al constante cambio de personal y la calidad del servicio ofrecido; se arriesga a ser juzgado de manera negativa.

2.1.5 Violencia normalizada

Lamentablemente, la violencia específicamente a nivel latinoamericano está catalogada como “normal”; y, es más, con respecto al cuidado que todos deberíamos de tener al salir de casa, es bien sabido que no solo la mujer es quién se encuentra en riesgo, ya que el mismo movimiento ha tenido cierto boom con respecto al hecho de velar por los derechos de la mujer; sin embargo,

¿es correcto decir que ya sea Guatemala como Latinoamérica cuentan con la madurez como para encarar dichos argumentos de manera sabia y beneficiosa para todos?

“En América Central se registran 18,000 muertes violentas casi anualmente. Esta cifra es 45 veces mayor que en un país de Europa como lo es España, a pesar de que se cuente con una cantidad poblacional similar. Con más de 10 homicidios por cada 10,000 habitantes, el crimen y la violencia ya alcanzan niveles epidémicos.” (Keefer, P. 2017)

Para Guatemala, la violencia aparece como el principal obstáculo contra la seguridad pública y la salud integral (Castro Meda, 2019). En términos sociales, dicha situación tiene un impacto colateral en las relaciones personales; pues se podría decir que un ciudadano promedio que cuenta con lo necesario para cubrir sus necesidades principales como las de su familia; vive constantemente “en alerta”, no salen, no interactúan y se empobrecen los espacios públicos, por lo que compromete el éxito de ciertos negocios empresariales que buscan cómo atraer al cliente; sin contar que por la violencia, todos se encuentran en un riesgo constante. (Castro

Al ser Yoyo, S. A., un negocio donde se encuentran insumos como lo son ropa de segunda mano a un precio alcanzable relativamente para la mayoría de la sociedad guatemalteca, también puede convertirse fácilmente en un foco para atracos; pues la cultura nacional básicamente indica siempre mantener un perfil bajo sobre las funciones e imagen que se presenten a los clientes.

Dentro de la misma empresa, se ve reflejada cómo se ve “normalizado” cierto trato indebido para una persona que podría estar laborando en la empresa por primera vez; sin embargo, totalmente aceptable para la organización ya acostumbrada a vivir ciertas situaciones. No quiere decir que no se pueda bromear entre los colaboradores; sino que se cumpla con el factor de “tratar a los demás como me gustaría ser tratado”; pues lo que se busca evitar es que alcance penosas situaciones como lo son el *mobbing* o acoso laboral.

El cual, se muestra cuando el personal de cierta organización sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral.

¿Por qué es tan importante identificarlo?

Porque produce graves y profundos efectos a nivel individual en la integridad psico-física de la víctima acosada; construye una problemática de la que no es posible salir sin una ayuda específica externa, preferentemente multidisciplinaria (jurídica, psicológica u organizativa), pues de no tratarse puede poner en peligro (implícita o explícitamente) su seguridad, su bienestar o su salud física y psíquica.

Un aliado muy poderoso del mobbing en cualquier organización resulta ser el gran nepotismo y corrupción que se ven reflejados en muchas entidades nacionales; puesto que ven primero la persona, sobre su capacidad para hacerse cargo de ciertas funciones para las cuales puede que tengan poca o nula idoneidad; sin embargo, como se trata de un allegado a la organización poco puede resultar beneficioso a la misma y, por lo mismo, puede causar una ruptura en el clima laboral por ser llevado a un puesto alto sin tener el mínimo de capacidad.

2.1.6 Actitudes interpersonales

Sobre todo, se debe considerar las propias cualidades del trabajador y su desenvolvimiento dentro de su entorno de trabajo para sí mismo y para sus compañeros. Dicho esto, se debe considerar el impacto que tienen aspectos como la motivación, la comunicación, filosofías de vida, creencias y medios por los cuales cada uno de los colaboradores atraviesa para poder ejercer su empleo y obligaciones de la mejor manera posible. Para ello podemos hacer empleo de temas puntuales como: la motivación, la perseverancia, la actitud, el respeto y justamente el servicio al cliente; que pueden ser utilizados también para el abordaje del Eje de Docencia del Ejercicio Técnico Supervisado.

Indicado esto, se procede a planificar las debidas capacitaciones para cimentar en los colaboradores aspectos tales que se ven reflejados en sus comportamientos; así bien, la interacción que de por sí debe implementarse en los participantes, se contempla cubrirse con cordialidad, respeto y mucho entusiasmo para llevar a cabo de la mejor manera posible la intervención de temas que ayuden a la institución en base a la percepción de su propio equipo de trabajo.

Entender en un inicio el servicio al cliente, buscando fomentar el trato amable y considerado a cualquier persona que un colaborador de Yoyo, S. A., busque atender y no solo con el afán de llevar una venta o comisión; sino también el cuidar del interés futuro que podría significar un cliente potencial para la empresa.

Con respecto a la motivación, se puede entender que todas las personas juzgan por la presencia externa con quien interactuamos con los demás; no obstante, nadie se encuentra exento de pasar situaciones desagradables cuya repercusión puede influenciar hasta el desempeño en todas las actividades diarias; en cierto estudio sobre la desmotivación laboral realizado en el año 2018 por la Profesora Evelyn Aguilar Andrade, indicaba que el trabajador promedio se “desmotiva” según los avistamientos sobre el trato a los demás colaboradores donde se pueden dar los celos profesionales; los cuales pueden ser causas para la ausencia de cordialidad, unidad y compromiso dentro de la organización. No son pocos los guatemaltecos trabajadores que indican el famoso y riesgoso argumento de que “nadie es indispensable”.

Sin embargo, citando textualmente a la profesora Aguilar Andrade:

“Todas las personas tenemos la capacidad de automotivarnos cuando algo nos agrada o nos apasiona. Sin embargo, por más automotivación que hayas aprendido a lo largo que tu carrera profesional, ésta no será suficiente si te encuentras dentro un entorno

laboral negativo o no hay una motivación por parte de los "líderes" de la empresa.”

Aguilar, E. (2018, 7 de junio). Desmotivación laboral ¿De quién es el problema?

[Publicación]. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/desmotivación-laboral-de-quiénes-el-problema-evelyn-aguilar>

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo General:

Fortalecer la base estructural administrativa de Yoyo, S. A.; con el fin de plasmar una proyección organizacional a futuro construida desde enero a julio del presente año. **Para dicho objetivo se utilizó la implementación de herramientas digitales dentro de todo el proceso y programa de Ejercicio Técnico Supervisado.**

2.2.2 Objetivos Específicos

2.2.2.1 Servicio

Implementar un Manual de Funciones para lograr establecer un conjunto de normas y deberes, los cuales deberá cumplir toda persona que constituye una empresa y realice actividades específicas dentro de Yoyo, S. A.

2.2.2.2 Docencia

Implementar un Diplomado de seis capacitaciones, cuyo nombre será: “Autogestión Formativa” valorado en un Certificado en formato físico, firmado por la docente Supervisora del E. T. S., el Gerente General de Yoyo, S. A. y el estudiante etesista.

2.2.2.3 Investigación

Realizar un estudio con enfoque cuantitativo sobre la percepción de los colaboradores actuales de la empresa Yoyo, S. A. para identificar el “sentimiento de pertenencia” en la organización mediante la reinserción laboral de los mismos.

Alcance de Objetivo General y Objetivos Específicos

Objetivo General

- ❖ “Compilar y presentar las políticas y los procedimientos de reclutamiento y selección de personal de la Empresa YOYO Guatemala, con la finalidad de desarrollar una guía modelo, para hacerse aplicable en el área de Recursos Humanos en cualquier organización sin importar el tamaño o giro; no discriminando a ningún candidato ni colaborador según sea su origen o condición personal.”

Alcance del Objetivo General

- El Objetivo General del ETS realizado en la empresa Yoyo, S. A. fue culminado con resultados satisfactorios de manera generalizada; se contó directamente con el apoyo del Encargado de la empresa y de igual manera la asistencia constante de la Supervisora del ETS, pues al ser la primera oportunidad para la empresa de disponer de dicho apoyo, se cuenta con la oportunidad de que las puertas de la organización permanezcan abiertas.

Objetivos específicos

- *Desarrollar políticas y procedimientos que cumplan con los requisitos de la empresa.*
- *Proponer un modelo de mentoring implementado por Recursos Humanos para mejorar todos los aspectos de los reclutadores de la empresa.*
- *Capacitar al personal de Recursos Humanos para aplicar adecuadamente las políticas, procedimientos y métodos de contratación.*

Alcance de los Objetivos Específicos

- Cada uno de los objetivos planteados al inicio del ETS fue consultado y aprobado por la Administración de la empresa; al contar con su visto bueno, se vio el trabajo para realizar

según las indicaciones y propuestas, cumpliendo con desarrollar las políticas y procedimientos puntuales para la empresa

- La propuesta de mentoring fue brindada en la capacitación de Filosofía Organizacional para valorar la identidad de cada colaborador hacia la empresa y tomándolo en cuenta para inculcar a los nuevos aspirantes a pertenecer a ella.
- Si bien; se cumplió con la realización de las diferentes capacitaciones en el tiempo y fecha acordadas; además de proporcionar un documento firmado tanto por el Gerente General de la empresa, la Supervisora del ETS y el estudiante etesista; no pudo ser culminado por todos los colaboradores, pues no todos cumplieron con asistir a todas las capacitaciones.

Al realizar el trabajo del Ejercicio Técnico Supervisado, enhorabuena se ha logrado culminar de manera exitosa la realización de cada uno de sus ejes; haciendo entrega de los productos culminados el día 30 de septiembre del presente año.

2.3 Metodología

Debido a la situación que apremia al presente acerca del (CoVID-19); se ha designado trabajar de manera a distancia y vía remota sobre los avances y progresos de los respectivos Ejes de Servicio (Manual de Funciones), Docencia (Diplomado “Autogestión Formativa”) e Investigación (Reinserción Laboral). La interacción donde más se verán involucradas la mayoría (si no es que en su totalidad) del personal de Yoyo, S. A.

En el Eje de Docencia, donde se tendrá la exposición de 6 capacitaciones, con una duración de una hora cada una; proyectadas a realizarse cada 15 días entre las mismas, siendo el día jueves elegido para la exposición, preferiblemente de 8:00 a 9:00 de la mañana, pues es el mejor momento establecido por Gerencia para la obtención de la mejor capacidad de cada uno de los

colaboradores. Todo lo anterior queda sujeto a cambios según acontezcan imprevistos de fuerza mayor.

Los temas de cada una de las Capacitaciones a realizar para la población beneficiada del Ejercicio Técnico Supervisado, son las siguientes:

- Primera Capacitación: “Servicio al Cliente”
- Segunda Capacitación: “Liderazgo Transformacional”
- Tercera Capacitación: “Motivación”
- Cuarta Capacitación: “Comunicación Eficaz”
- Quinta Capacitación: “Manejo de Estrés”
- Sexta Capacitación: “Filosofía Organizacional”

2.3.1 Metodología del Eje de Servicio

En las primeras reuniones se designó la responsabilidad de colaborar con la empresa mediante la estructuración e implementación de un Manual de Funciones para poder llevar a cabo el debido documento a realizar.

Se esperó las indicaciones brindadas por el Lic. Edwin Ballesteros para comenzar con los primeros puntos a poder presentar a su persona, como también al Sr. Samuel Subuyuj. Partiendo de que las áreas de trabaja únicamente se dividían en 3 departamentos.

Se inició por estipular las directrices bajo la cual se debería de trabajar justamente el Manual de Funciones; y, por lo tanto, se requerirá los documentos necesarios; tal cual el Reglamento Interno de la empresa Yoyo, S. A., documento que fue realizado en base al Código de Trabajo de la República de Guatemala. Al obtenerlo; se dispuso a que el método de trabajo del Manual debía ser llevado de la mano en conjunto con el apoyo que significa el documento de

Reglamento Interno ya existente dentro de la empresa Yoyo, disponiendo del estudio para la elaboración bien llevada de dicha herramienta.

El estudiante etesista realizó una aproximación inicial del diseño del respectivo material; **así como la estructura de los debidos formatos a utilizar para encuadrar en el manual requerido.** Se estableció áreas de interés para la empresa Yoyo, S. A.; también delimitando las acciones respectivas que los puestos necesarios deberían de cubrir según las funciones y/u ocupaciones.

Se presentó un diseño a llevar a cabo para el respectivo eje de servicio; y el cual debía ser culminado al final del Ejercicio Técnico Supervisado. Los avances fueron presentados al asistente, Samuel Subuyuj; el cual brindaba las debidas correcciones para ser aprobadas y simplemente agrupar cada una de las tareas en conjunto de la mejor manera posible. El estudiante etesista también fue el encargado de brindar la Filosofía Organizacional de la empresa Yoyo, S. A.; la cual; a día de hoy, ya cuenta con una Misión, una Visión, unos Objetivos y unos Principios nacidos de la mano de un estudiante de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala; contenido a ser utilizado dentro del Manual de Funciones.

Se debía contemplar el tiempo para la realización de dicha herramienta; ya que el tiempo de respuesta entre el envío de avances y aprobación de las mismas se estableció que debía ser secuencial y así se pudiera presentar un trabajo de una alta calidad profesional; ya que las autoridades informaron al estudiante etesista de la total libertad para poder llevar a cabo el proyecto, cuidando únicamente los aspectos estipulados dentro del Reglamento Interno del trabajador de la empresa Yoyo, S. A. Se contó con la supervisión constante de la Licda. Jeniffer

Arenales de manera remota; en donde se le debía describir a detalle los avances conjuntos de cada uno de los ejes que abordaban al ETS; contando con su asesoría e intervención necesaria con el Gerente General de la empresa Yoyo, S. A.

Para implementar el cronograma o bien la estructura organizativa, se buscó basarse en el principio de especialización y departamentalización, el cual brindó el orden a seguir para el Manual de Funciones y que pueden ser desde un Organigrama General, Integral, Circulares, Funcionales o bien de Puestos/Plazas y Unidades; cada uno de ellos fundamentados por el Lic. Ivan Thompson en su estudio de “Tipos de Organigramas” (Thompson, I. s. f.); siendo el elegido para la empresa Yoyo, S. A.; el **Organigrama Integral**, y que funciona como una representación de las unidades administrativas de la respectiva organización y que pueden ser añadidas según su relación jerárquica cada vez que necesite ser actualizada.

2.3.2 Metodología del Eje de docencia

Para llevar a cabo la designación de temas a disertar en las seis capacitaciones requeridas del Ejercicio Técnico Supervisado; y por lo misma situación de la pandemia que acontece la realidad presente, la cual limita el formato presencial como tal para que el estudiante etesista determinara los contenidos por los que la empresa se pueda beneficiar; y por lo tanto, se designó en una plática con el Gerente General de Yoyo, S. A.; los temas necesarios a impartir; los cuales quedaron delimitados en un formato de Diplomado, nombrado por el estudiante etesista como “Autogestión Formativa”; para cada una de las capacitaciones se contó con la aprobación de horario según día y hora, tomando en cuenta la disponibilidad de los colaboradores con respecto a sus atribuciones laborales, dicho horario y contenido fueron desglosados de la siguiente manera:

- La primera capacitación se enfocó en el tema “SERVICIO AL CLIENTE”; el cual fomentó la empatía, la tolerancia y la paciencia tanto para los clientes como para los compañeros de trabajo de Yoyo; tomando como apoyo conceptos e información sobre textos del autor Miguel Ángel Ruiz Macías. Se realizó de manera presencial el día jueves 2 de junio en horario de 8:00 a 9:00.

- La segunda capacitación trató del tema “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL”; el cual buscó fomentar la autoformación o bien, la canalización de actitudes individuales para lograr un buen trabajo en equipo tomando información del libro “Usted, S. A.” de Inés Temple. Se realizó de manera presencial el día lunes 27 de junio en horario de 8:00 a 9:00.

- La tercera capacitación buscó enfocarse en el tema “MOTIVACIÓN”; la cual buscó lograr contar con una actitud adecuada y un buen trabajo en equipo entre los colaboradores; siendo esta capacitación la que obtuvo un excelente recibimiento por parte de los trabajadores. Se realizó de manera presencial el día jueves 4 de agosto en horario de 8:00 a 9:00.

- La cuarta capacitación trató del tema de “COMUNICACIÓN EFICAZ”; para la cual se utilizó material de la conferencista Maricela Gastelú Uterralde, específicamente de una charla TED encontrada en la plataforma YouTube; que indicaba la riqueza de las propiedades de un mensaje desde que se envía hasta que se recibe. Se realizó de manera presencial el día jueves 11 de agosto en horario de 8:00 a 9:00.

- Para la quinta capacitación; se tomaron conceptos de las profesionales Kelly McGonial, psicóloga clínica y la psiquiatra Marian Rojas-Estapé; para abordar el tema de “MANEJO DE ESTRÉS”; cabe decir que en esta exposición se vio una actitud participativa por la mayoría de los miembros del equipo, pues; de cierta manera, como seres humanos el estrés es

algo que se presentará constantemente en las diferentes etapas de la vida. Se realizó de manera presencial el día jueves 18 de agosto en horario de 8:00 a 9:00.

- Culminando con la sexta capacitación; la cual trató el tema de “FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL”; tomando en cuenta fundamentos que se hablaron con el Gerente General y el Asistente principal; así como la información en procesos del desarrollo, fueron de utilidad para poder cimentar en los miembros de la organización una Misión, Visión, Objetivos y Principios de Yoyo, S. A., utilizados también en el Manual de Funciones y contando con dicha identidad se encausó por primera vez, la formalidad profesional. Se realizó de manera presencial el día jueves 18 de agosto en horario de 9:00 a 10:00.

Cada una de las capacitaciones recibidas significó un escalón más para llegar a recibir el certificado, el cual, fue la constancia para todos los colaboradores de haber participado íntegramente en el “Diplomado de Autogestión Formativa”; resultado de las seis capacitaciones brindadas den el Eje de Docencia del Ejercicio Técnico Supervisado en la empresa Yoyo, S. A.

Para poder brindar el Certificado, el Estudiante Etesista fue el que se encargó de la realización del diseño del Diploma; contando con las firmas del Gerente General, la Docente Supervisora del Ejercicio Técnico Supervisado y la propia del estudiante etesista.

2.3.3 Metodología del Eje de Investigación

2.3.3.1 Fase 1: Delimitación del tipo de investigación

El tipo de investigación a implementar; fue de tipo básica añadida al tipo documental; valorando la restricción por la misma pandemia que acontece y que priva de establecer una adecuada relación académico-laboral para determinar los mejores procesos a llevar a cabo. Sin embargo, se pudo contar con un excelente bagaje de información de manera a distancia, en donde resultó de utilidad las redes sociales compartidas por la página de Yoyo, S. A.

2.3.3.2 Fase 2: Definición del tema

Se escogió la reinsertión laboral; en el sentido de que muchos colaboradores de Yoyo, se han visto “en pausa”, debido a la recientemente acontecida pandemia COVID-19. La cual ha logrado que varios negocios en la república de Guatemala hayan mermado (e incluso disuelto) y cuyo impacto en la economía se ha visto fuertemente golpeada en algunos sectores.

2.3.3.3 Fase 3: Plan de trabajo

Al ser una investigación de tipo básica; en los primeros días de labor en el Ejercicio Técnico Supervisado; especialmente en el mes de febrero, se utilizaron las técnicas de observación; y la cual constó de la acumulación de datos que fueron palpables como tal en las propias visitas que el estudiante etesista realizó en cada sucursal. En la segunda semana de febrero se planteó el contacto con el asistente Samuel Subuyuj para la mejor obtención de datos posibles en lo que el mismo período laboral lo permitía; siendo así el primer indicio de investigación documental, la cual constó del abordaje en primera persona con el objeto de estudio o persona de una organización a obtener datos relevantes de la misma, este proceso fue realizado durante la segunda semana del mes de marzo.

Se debía contemplar que la misma investigación pudo ser enfocada únicamente a una tienda, según instrucciones de la Administración en la tercera semana de marzo; por lo mismo de la confidencialidad que la organización tiene el derecho de reservar; y contemplando tipo de muestra no probabilística, pues limita la oportunidad de que todos los miembros de la organización sean seleccionados y por lo cual, se delimita que el número de personal a evaluar sea bastante menor. Aunque la cantidad de muestras sea relativamente baja, ha lanzado una estadística necesaria e importante para determinar una medida real brindada por los propios colaboradores de la empresa Yoyo; tomando un enfoque cuantitativo.

Para la realización de esta investigación, en el respectivo enfoque se debió realizar mediante el uso de un instrumento en formato de encuesta por medio de la plataforma Google Forms.

Quedando los instrumentos de investigación de la siguiente manera:

Instrumentos con enfoque cuantitativo:

- Encuesta de Reinserción Laboral pos-pandemia: fue realizado mediante la herramienta de Google Forms; y de la cual se delimitó para la Tienda de “El Zapote”; para los respectivos colaboradores de dicha sucursal, utilizando tanto preguntas cerradas como abiertas; para obtener puntos de vista más íntegros y generales de lo que se busca ejemplificar; cantidad de preguntas: 12.
- Cuestionario sobre Reinserción Laboral: instrumento elegido para conocer el comportamiento o posturas acerca de los temas elegidos en el Proyecto de Factibilidad; para considerar el mejor abordaje que pueda ser de beneficio para la empresa Yoyo, S. A.

2.3.4 Referente metodológico (servicio, docencia e investigación)

Para poder proceder con la realización de los ejes de servicio, docencia e investigación; se tuvo el primer acercamiento con la organización, la cual indicó en una primera instancia sus necesidades para saber adecuar el ETS en beneficio de su proyección a futuro, pues se encontraban justamente en la expansión de una de sus sucursales.

De manera simultánea se realizaron los ejes de Docencia y Servicio; por causa de la pandemia, se ha restringido a que la interacción con la propia empresa sea de manera remota. Así que se solicitó toda la información necesaria por medio de los diferentes medios de comunicación de los que se dispone; tales como WhatsApp, correo electrónico, etc.

El eje de servicio constó en la realización de un Manual de Funciones para la empresa; en la cual, se obtuvieron los datos sobre la cantidad de plazas, las funciones de las mismas; el uso de

formatos, así como la implementación de cada uno de los perfiles para lograr una mejor estructura organizacional, contando con el apoyo de la administración de la empresa Yoyo, S. A.; al finalizar se hizo entrega de un material completamente adecuado para la mejor gestión posible para la empresa de Yoyo, S. A.; así como actualizable.

Con respecto al eje de docencia; se planificó la ponencia de un Diplomado de Desarrollo Personal-Profesional; llamado: “Autogestión Formativa”, para llegar a la conclusión de qué temas serían los que se disertarían, se acudió a una reunión con el Gerente General de Yoyo y la Supervisora del ETS; tratando argumentos desde el servicio de ventas hasta incentivos de desarrollo personal.

Para la disertación de dichas capacitaciones, se utilizará la proyección de presentación en la que se prepararon con fundamentos técnicos y científicos; enriquecidos con material audiovisual, siempre y cuando así lo requieran el respectivo enriquecimiento de los temas; para cada colaborador que lograra culminar las seis presentaciones, se le brindaría su respectivo CERTIFICADO de cumplimiento de Diplomado.

Al ser una entidad relativamente nueva, no contaban realmente con una estructura más allá de solo “la palabra” como tal; pues, únicamente se indicaba qué funciones debía realizar el personal, mas no se contaba con una visión, una misión, una percepción de la propia empresa; y tampoco principios de la misma; en la primera entrevista hacia el Gerente General que aprobó la estadía del ETS; se consideró la realización de las acciones atribuidas a cada uno de los ejes. Indicando de la siguiente manera que para el eje de investigación bien podría emplearse el tema de “Reinserción laboral: Oportunidad oculta de crecimiento para Yoyo, S.A.”; indicado esto, se ha procedido con la investigación referente a diferentes perspectivas y entidades que abarquen el

apoyo a las personas que una vez estuvieron privados de libertad y que, en consecuencia; las facilidades para poder encontrar oportunidades laborales se ven limitadas.

Para ello, se pudo utilizar un enfoque de investigación cuantitativo, se delimitarán las respuestas brindadas por el personal laboral perteneciente a la sucursal previamente indicada.

2.3.5 Fases del Proceso de ETS

2.3.5.1 Diagnóstico

Al ser, Yoyo una empresa con poco trayecto en el mercado laboral, no se cuenta con un historial del que se pueda sacar un bagaje de información concreto; y se asume el reto de que este Ejercicio Técnico Supervisado sea el que brinde una cimentación de procesos para la organización.

Teniendo como parámetro las entrevistas iniciales tanto virtuales como presenciales con el respectivo personal administrativo, desde asistentes hasta altos mandos; una de las situaciones que han sido comentadas es que la línea que separa un ambiente ameno de un ataque puede llegar a ser muy delgada; pues por la misma confianza, se tiende a dar algún malentendido sobre una broma que el colaborador considere inadecuada.

Al visitar, por primera vez la Bodega Principal de Yoyo; se estableció el primer contacto directo con casi toda la organización; donde se permitió el conocer de primera mano el tipo de producto que promociona la empresa. Esto quiere decir que también se conoció al personal encargado del mismo; indicando el Gerente General que está de acuerdo con apoyar a las personas cuyo historial personal puede resultar ser cuestionable; dicho esto, es correcto indicar que Yoyo, S. A. apuesta por una segunda oportunidad laboral. Se determinó que Yoyo, S. A. es una empresa, de cierta forma “novata”; sin embargo, con una oportunidad de crecimiento fuertemente valiosa.

2.3.5.2 Inmersión

Según lo indicado, se refiere a las acciones para lograr “estar” dentro de la organización. Se tuvo la primera reunión con la Supervisora del ETS, la Licda. Jeniffer Arenales y posteriormente con el Gerente General, el Lic. Edwin Ballesteros. Ya contando con la aprobación de los responsables a poder llevar a cabo el ETS, se hizo hincapié al punto de la modalidad híbrida, debido a la pandemia, el hecho de poder apersonarse en la organización como tal; se vio perjudicado, pues incluso por parte de la autoridad universitaria se tiene la instrucción de manejar el contacto a distancia vía remota. ¿Qué quiere decir esto? Que realmente la comunicación no ha sido fácil ni sencilla casi desde el primer día; pues, se ha percibido que los mismos colaboradores están tan entregados a sus labores que les resulta casi imposible el atender las demandas del propio Ejercicio Técnico Supervisado; sin embargo, los retos se establecen para vencerse y el hecho de poder lograr un contacto demuestra lo comprometido que uno está para poder llevar a cabo la responsabilidad designada de la mejor manera posible.

Para lo cual; se requirió de visitar una a una las tiendas de la empresa Yoyo, S. A., para tener la experiencia en primera persona del ambiente que se percibe entre colaboradores para los clientes; así mismo, las condiciones de cada sucursal y para tener una mejor comprensión de las situaciones que vive cada uno de los colaboradores y colaboradoras; destacando los siguientes puntos de las visitas:

- **Tienda Yoyo “El Carmen”:** Se realizó visita de establecimiento a la **Tienda YOYO El Carmen, 1ra. Avenida 34-33 Zona 12 el día martes 5 de abril**, Colonia El Carmen. Al momento de llegar, se debe tomar en cuenta que la doble vía para ingresar de una manera cómoda se establece desde el mediodía 12:00 horas en adelante.

Una vez se ingresa al establecimiento, la Srta. Roxana Santiago, recibe a los clientes de manera amena, correcta y dinámica. Indica adecuadamente las promociones del día; realizó una

documentación breve, puntual y concisa; así como también recibir las pertenencias para que la experiencia de compra sea adecuada y beneficiosa tanto para la empresa como para el cliente; pues se le brinda una estación de carretas con tamaño adecuado para las necesidades que desea encontrar en la tienda.

La Srta. Roxana Santiago abordó al estudiante etesista, una vez se dio cuenta de las observaciones y cuestionó sobre lo que estaba realizando, se le indicó las funciones y justamente actuó con amabilidad al respecto, notándose observadora y eficiente sobre sus funciones para cuidar la identidad y recursos de la propia empresa.

Se notó un área bastante limpia entre pasillos, bastante ordenada el área de tienda para que los clientes se sientan cómodos, así como el área de vestidores. Nota: **conservar el área de bodega cerrada para los clientes, pues al notarse tantas cajas abiertas; se crea la imagen de desorden.**

Se notaron 3 personas atendiendo en la tienda más el guardia de seguridad. La tienda cuenta con un parqueo amplio para que se sienta un ambiente seguro y tranquilo. Noto cámaras dentro de la tienda para el cuidado de mercancía.

Para mayor comodidad al poder llegar a realizar la visita se sugiere el poder indicar en Google Maps o Waze la ubicación de la tienda y así, el ingreso del propio cliente. Es en esta sucursal donde se realizará tal cual, el eje de docencia.

- Tienda Yoyo “El Zapote”: Se realizó visita de establecimiento a la **Tienda YOYO El Zapote, 2da Av. 2-01 Colonia El Sauce, Zona 2 de la Ciudad de Guatemala el día miércoles 6 de abril.** Para llegar a la tienda de Zona 2, el trayecto es muchísimo más cómodo que la Tienda de “el Carmen”; pues, es reciente la implementación de la tienda; sin embargo, la cuál está sobre la calle principal y ayudaría muchísimo el contar con una ubicación en Google Maps o Waze para su fácil ubicación y acceso. Cuenta con parqueo amplio y cómodo para los clientes; se ingresó al área de

mercadeo y se nota que el guardia está atento a la persona que entra y sale del establecimiento. Casi la misma dinámica de la tienda de Zona 12; con el estudiante etesista se presenta un vendedor que me recibe de manera cordial; e indica la promoción del momento. Se le invita a pasar y ver sin compromiso lo que busco; el estudiante etesista inspecciona de manera más sigilosa para la obtención de datos; en efecto, hay algo en la tienda que hace sentirse a los clientes en un ambiente más cómodo, pues, la misma ornamentación ayuda a que el ambiente se sienta “agradable”. Música con volumen moderado y canciones que a la mayoría puede gustar, enhorabuena.

Así como la tienda de Zona 12; se nota que hay 3 personas como trabajadores de tienda, más el propio guardia de seguridad. Se notan las cámaras y seguimiento correcto de los vendedores sobre lo que un cliente desea; pues le ayudan a buscar su necesidad y de no contar con la misma, le indican un tiempo aproximado de nuevo ingreso para contar con que el cliente regrese.

Se aprecian las áreas correctamente del personal, debidamente cerradas para el público general; así como el área de bodega. No se notó en ningún momento desorden y mantenimiento correcto para el área de vestidores.

Para mayor comodidad también se sugiere indicar en Google Maps o Waze la ubicación de la tienda o bien; el poder realizar una especie de croquis como guía de ingreso del propio cliente.

- **Tienda Yoyo “El Naranja”:** Se realizó visita de establecimiento a la **Tienda YOYO El Naranja, 7ma. Calle, 29-47; Boulevard el Naranja de la Zona 4 de Mixco el día 30 de abril.** Para llegar a dicha sucursal; se debe transitar todo el Boulevard del Naranja, de la Zona 4 de Mixco, pues queda al final del mismo. Al llegar; se ha encontrado al Lic. Edwin Ballesteros y a su asistente Samuel Subuyuj. Se percibe un ambiente armónico, agradable y con un personal bastante amable, ése día se conoce a la Líder de Tienda, Lilian Quiroa. Los productos son

colocados de manera ordenada; el lugar cuenta con buena higiene, iluminación y ventilación. Para mayor comodidad también se sugiere indicar en Google Maps o Waze la ubicación de la tienda o bien; el poder realizar una especie de croquis como guía de ingreso del propio cliente.

Se pudo constatar que el personal de la empresa Yoyo, S. A. es bastante cordial, apto y sumamente responsable; pues, de cierta manera, fue el primer contacto que se tuvo con el estudiante etesista y con la población a tratar en el Ejercicio Técnico Supervisado.

2.3.5.3 Planificación

Las primeras reuniones concertadas para las actividades a realizar en los tres ejes de intervención del Ejercicio Técnico Supervisado; se realizaron, en una primera instancia por partes individuales. Primero se habló con la Supervisora Licda Jeniffer Arenales del Ejercicio Técnico Supervisado; para que, en un segundo momento, se concretara la reunión con el encargado de la empresa, el Gerente General de Yoyo, S. A.; se realizó de dicha manera pues, por las mismas restricciones a las cuales nos debemos abocar a causa de la pandemia; se trata de adecuarse a las circunstancias y adaptar de mejor manera la ejecución de las responsabilidades.

Es con ambos supervisores con quienes se delimita las necesidades en que se basarán los ejes de intervención; quedando de la siguiente manera:

- EJE DE SERVICIO: Manual de Servicios
- EJE DE DOCENCIA: Ponencia de Diplomado: “Autogestión Formativa”, el cual se realizó en 6 capacitaciones diferentes
- EJE DE INVESTIGACIÓN: Reinserción Laboral: Oportunidad oculta para la cultura laboral de Yoyo.

Para llevar a cabo estas tres premisas, se delegó la atención y cooperación del asistente principal del Gerente General. Pues, se buscó involucrarse con la población a la que todos los

ejes buscaron beneficiarse. **No siendo una intervención tan directa, debido a la pandemia; pero sí bien estructurada de manera remota;** pues, se contó con un formulario de asistencia en el que se hizo partícipe a dicho apoyo y la intervención del Gerente General se vio mejor plasmada en el eje de investigación; pues al contar con experiencia con personas que estuvieron desempleadas o bien, se acostumbraron a una vida sedentaria a causa de la pandemia, se comunicó la propuesta de la cual se obtuvo una respuesta bastante positiva para la institución.

2.3.5.4 Ejecución

Cada una de las actividades realizadas que comprendieron cada uno de los ejes de intervención para la organización se realizaron a partir del mes de enero a julio del presente año; dentro de los horarios establecidos por la supervisora y el estudiante etesista, atendiendo los ejes de manera simultánea respectivamente; pues, al no poder contar con el respectivo ingreso presencial por la naturaleza de la pandemia que acontece a la sociedad de manera global. Se comprometió a presentarse de manera virtual en según las horas indicadas establecidas para abarcar el tiempo pautado de lunes a viernes en horario de 14:00 a 18:00; con la realización del eje de docencia cada jueves de 8:00-9:00; según se coordinara con las autoridades de la institución y que pudiera estar la mayor parte de la población laboral; siendo un grupo compuesto de hombres y mujeres, en edades de 20 a 50 años, con grados académicos variados; situándose la mayoría con Nivel Diversificado completo; no discriminándolos por su orientación, etnia u origen.

El haber logrado culminar los tres ejes anteriores; se indica que la ejecución del Ejercicio Técnico Supervisado, ha sido un éxito.

2.3.5.5 Sistematización

Buscando contar con un adecuado orden y organización sobre las actividades a realizar durante el transcurso del proyecto que significará el Ejercicio Técnico Supervisado, se ejecutaron

una serie de escalas con respecto a cada eje que corresponden al servicio, a la docencia y a la investigación; y para llevar el seguimiento posterior a su punto de partida se brindaron, cada mes, informes para la institución y el propio Departamento de EPS/ETS de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el afán de poder demostrar y avalar el avance según los trabajos realizados cada mes indicado. Enfatizando las acciones de cada eje, según sus pasos.

Se pusieron en ejecución las debidas recopilaciones de información en forma cuantitativa; es decir, un enfoque cuantitativo; aclarando las experiencias individuales que cada una de las características indiquen sobre el trato percibido, así como los resultados producidos. Para ello se contó con involucrarse de la manera más activa posible con la población beneficiada; contando con los instrumentos de comunicación de manera remota a distancia, teniendo como evidencia desde correspondencia personal hasta trabajos realizados electrónicamente.

Como parte del ETS, se mantuvieron la realización del Diario de Campo; en donde constantemente se expusieron las funciones, acciones o actividades realizadas durante cada día.

La manera de llevar a cabo la sistematización; presentando resultados, acciones, evidencias de trabajo e incluso evaluaciones palpables de resultados obtenidos; ha sido con orden y responsabilidad, especialmente por parte de la docente Supervisora del ETS, la cual llevó eficazmente el cronograma aprobado por su persona para los diferentes puntos a ser realizados.

2.3.5.6 Monitoreo

El control del desarrollo del Ejercicio Técnico Supervisado se realizó por parte de la Asesora/supervisora Licda Jeniffer Arenales de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La empresa Yoyo, S. A., debía designar a una persona encargada del seguimiento de los procesos para verificar los avances respectivos de cada uno de los ejes; esta persona fue propiamente el Gerente General de la organización.

Para evidenciar las actividades informadas; se realizarán por los antes citados, informes semanales y mensuales a la supervisora de E. T. S.; siendo el estudiante etesista el que cumplía furtivamente con lo que se le designara.

2.3.5.7 Evaluación

Para cada uno de los ejes; se especificarán ciertos criterios al momento de evaluar dichos productos; para el eje de docencia, una vez realizada la Capacitación se procederá con brindar una evaluación que aborde aspectos puntuales que fueron expuestos durante la presentación de la misma; esto tomando como base si la disertación por parte del etesista fue sustanciosa y efectiva.

En lo que respecta al eje de servicio; se informó que se evaluarían los avances según lo que la organización vea de manera eventual y necesiten profundizar acerca de los citados progresos; marcados por una reunión virtual para la evidencia del propio informe.

Sobre el eje de investigación se necesitó de la asesoría por parte del Gerente General, conocedor del tema elegido para su realización y también de los documentos por parte de las entidades respectivas, así como del punto de vista profesional de las fuentes antes citadas.

Las evaluaciones realizadas por el personal de trabajo de cada una de las capacitaciones; contaron con la visualización y verificación completa tanto de la Supervisora de E. T. S., Gerente General de la organización y el estudiante etesista.

Cierre de Procesos

Dentro del Diplomado “Autogestión Formativa”; se mantuvo la expectativa que los colaboradores que participen se llevaran un certificado al finalizar las seis capacitaciones correspondientes al respectivo eje de docencia; pues, aunque algunos participaron en algunas; por indicaciones superiores, era necesario acudir a todas para obtener el respectivo diploma.

Sobre la investigación, es algo que ve con mucho desarrollo y tema de interés para el propio etesista; pues, al considerar el tema de que Yoyo, S. A., confía en que las personas pueden encontrar un ambiente laboral que tenga un alcance más allá del aprendizaje, sin importar el tiempo que hayan estado “en paro” o desempleados; logrando un apoyo concreto para una sociedad guatemalteca pobremente cuidada en valores.

Concluyendo, se pretendió entregar un Manual de Funciones como el primer instrumento para que Yoyo cuente con parámetros bien definidos para una mejor eficacia de su servicio.

Técnicas e instrumentos

- **Eje de servicio**

- **Técnicas:**

- Observación: Inicio del ETS
 - Rapport: Conocer las necesidades de la organización
 - Interpretación: Usar la información brindada para presentar avances a la organización

- **Instrumentos utilizados para elaboración de manual:**

1. Computadora: Apunte de datos para abordar debidamente la necesidad de la empresa partiendo desde el planteamiento generado de los mismos
2. Entrevista: Obtención de información
3. Guía de informes: Evidenciar avances
4. Guía de diario de campo: Evidenciar avances

- **Eje de Docencia**

- **Técnicas**

- Capacitaciones: Impulsar el desarrollo laboral
- Exposición de temas: En lo cual se basará el eje de docencia
- Pruebas/test: Comprobación de lo expuesto y si fue adquirido por la audiencia
- **Instrumentos**
 - Material informativo: Bagaje para la realización de la presentación
 - Computadora: Vaciado de datos
 - Presentación en Canva/PowerPoint: Diseño de presentaciones
 - Videos: Apoyo a la exposición
 - Bocinas: Apoyo a la exposición
- **Eje de Investigación**
 - **Técnicas**
 - Entrevista semiestructurada: Obtención de datos
 - Cuestionario – Percepción de Colaboradores
 - **Instrumentos científicos para levantar la investigación**
 - “Focus group” presenciales: Aprovechando el eje de docencia donde se logró involucrar a los colaboradores
 - Observaciones realizadas al momento de la visita a las sucursales o durante la presencia en la oficina administrativa

Capítulo III: Presentación de actividades y resultados del ETS

El Ejercicio Técnico Supervisado significó una experiencia inigualable en mi carrera universitaria, pues, estoy seguro que muchos comprenderán el gran orgullo y satisfacción que

significa pertenecer a la Universidad de San Carlos de Guatemala; pues, es un aporte a la sociedad que cada uno de los sancarlistas tiene el privilegio de poder llevar a cabo.

Es el primer momento de ser un profesional y poner a disposición de una entidad los conocimientos obtenidos que nos brinda el contar ya con un cierre de pensum; y lograrlos enfocar en una directriz de servicio, docencia e investigación. Siendo estas directrices cada uno de los ejes requeridos para su aprobación; si bien, el hecho de que la Universidad de San Carlos haya tenido que “innovar” con respecto a que nadie se esperaba que un hecho como la pandemia aconteciera en el diario vivir, es válido resaltar cómo es que se han encontrado maneras para que las diferentes tareas logren avanzar.

Con respecto al eje de servicio; se ha formado el enriquecimiento de una asesoría sobre los formatos a utilizar para cada uno de los puestos de trabajo y también el asistir a una colaboradora con respecto a un apoyo vocacional para su hija, pronta a iniciar sus estudios universitarios; cada uno de estos elementos pueden verse reflejados en la entrega del Manual de Funciones para la empresa Yoyo, S. A.

Para el eje de docencia, puedo decir que tal vez sea el eje que más he disfrutado en mi Ejercicio Técnico Supervisado; pues, el hecho de ser un expositor y capacitador, ha brindado la oportunidad no solo de enseñar sino también aprender de cada uno de los temas que, como estudiante, sirvieron para mi formación.

Sobre el eje de investigación; es el punto donde más he encontrado la similitud con mi experiencia de estudiante; pues se basaba en contar con un tema aprobado para poder desarrollarlo, culminarlo y entregarlo de la manera más formal y esencialmente profesional posible.

Cada resultado obtenido; ha sido aprobatorio; sin embargo, la vida siempre es de seguir actualizándose y evolucionar con ella, pues lo único seguro en nuestra existencia es la presencia de los cambios. Con vistas al futuro óptimo y próspero; no se debe dejar nunca de aprender y siempre contar con la mejor actitud para encarar cualquier reto que se presente; siendo mi Ejercicio Técnico Supervisado un ejemplo de mi esfuerzo, dedicación e intención bien lograda con éxito.

Subprograma de servicio

En este eje se tuvo la designación de realizar un Manual de Procesos; el cual debía abarcar una filosofía organizacional partiendo desde cero, pues, al ser; Yoyo, S. A. una empresa relativamente joven, no disponían de Misión, Visión, Objetivos, Principios o Valores. En solicitud de dicho trabajo; se requirió del apoyo del Asistente de Gerencia; mediante comunicación en línea a distancia, sin embargo, fue en el momento de contar con el documento del Reglamento Interno de trabajo lo que permitió poder adecuar lo que se requería según las normas propias que Yoyo, S. A. había estipulado en el nivel del Código de Trabajo según ciertos artículos; adaptados de manera idónea y adecuada para el debido resguardo del patrono como el colaborador, estipulando responsabilidades y funciones de cargos; he ahí la necesidad a cubrir por parte del Manual de Procesos.

No solamente fue requerir con el documento del Reglamento Interno; sino también la adición de la línea gráfica ayudó a esclarecer identidad de lo que significa Yoyo desde su logo hacia el sentimiento de pertenencia de cada colaborador que pertenece a tan grande empresa. Una vez clarificadas las dudas para la obtención de información; se le brindó al estudiante etesista total libertad para poder llevar a cabo la responsabilidad respectiva a la realización de dicho Manual

de Procesos; el cual debía presentar avances y aprobaciones tanto por el Gerente General como la Supervisora del Ejercicio Técnico Supervisado.

La evolución del propio Manual de Proceso fue marcada por el propio estudiante etesista, por lo que al sugerir los cambios por parte de la Administración se le dio la libertad del diseño, uso de tipografía, uso de color, diseño y estandarización; por lo que se buscó en documentos en línea o bien, apoyo de otro tipo de Manuales para su realización y la toma de ideas claras formadas en base a dicha necesidad.

Dichas ideas debían ser aprobadas por la administración de Yoyo, S. A. y la Supervisora de ETS a cargo, por tanto, el Manual debía culminar con un nivel de profesionalismo alto; pues, es justamente lo que la empresa requería buscaba y deseaba contar de forma física y digital.

Si se tuvieron imprevistos y retos que debían superarse fue justamente por el factor del paro académico universitario; pues no se disponía de una claridad con respecto al progreso de los ejes de servicio, docencia e investigación; por lo que fue el mismo eje de servicio el que se vio comprometido a poder ser finalizado, en tanto el tiempo de duración con respecto a la finalización del Ejercicio Técnico Supervisado fuera prudente para proseguir con el programa según las primeras fechas.

Al contar con el visto bueno para la realización del Eje de Servicio; fue un trabajo en colaboración por parte de la administración con el estudiante etesista para obtener un resultado satisfactorio, según las expectativas a cubrir. Desglosando en primera instancia el Organigrama de la empresa Yoyo, S. A.

Procediendo con la propuesta de una filosofía organizacional creada desde el principio, tomando en cuenta el giro del negocio y la cultura por la que Yoyo, S. A. se identificaba;

continuando con la realización de objetivos, principios de cada puesto dentro de la organización con sus funciones, horarios y responsabilidades tanto de los colaboradores como del patrono.

Fases de Diplomado de Capacitaciones para el Ejercicio Técnico Supervisado:

Fases	Participantes	Motivo de Consulta	Cantidad de sesiones brindadas	Evolución y Principales logros
1	Estudiante etesista, administración de Yoyo, S. A.	Primera reunión realizada para el primer encuentro entre las partes involucradas.	1 – Presencialmente, para dar inicio en primera persona al compromiso del Ejercicio Técnico Supervisado.	-Presentación de los miembros del equipo. -Designación de responsabilidades e ideas a cubrir por parte del estudiante.
2	Estudiante etesista, Asistente General	Conocimiento de la organización y primeros puntos a tratar.	4 – El estudiante debía cubrir en primera instancia los rubros del proyecto de factibilidad.	-Presentación de idea primaria de organigrama -Presentación de colores a utilizar en el uso del Manual. -Aprobación por parte de la Administración de Yoyo, S. A. para terminar el Manual
3	Estudiante etesista, Supervisora de Ejercicio	Verificación de avances y cumplimiento de metas	2 – Que el estudiante etesista contase con cierta cantidad realizada	-Muestra del trabajo realizado del propio Manual de Procesos,

	Técnico Supervisado		de trabajo correspondiente al eje de servicio para poder culminar con tiempo adecuado de antelación la entrega del producto.	contando con un porcentaje idóneo con respecto a la realización, duración y finalización del Eje de Servicio.
4	Estudiante etesista	Artes finales para poder brindar la entrega del producto de Manual de Procesos a la empresa Yoyo, S. A.	1 – Reunión de manera virtual tanto con la Supervisora como con el Gerente General para poder determinar el tipo de producto a brindar a la organización reconociendo el costo del Manual por parte del estudiante etesista.	-Aprobación final para llevar el Manual de Procesos a impresión y entregar el producto de manera física.
<i>Propia autoría (Estudiante Etesista: Pablo Andres Chin Caal). YOYO S.A. ETS 2022</i>				

Nota. Fases del Diplomado de Capacitaciones, empresa Yoyo, S. A. 2022

Subprograma de docencia

Al principio del Ejercicio Técnico Supervisado se sugirió la disertación de Capacitaciones como parte del eje de docencia; al ser una instrucción que podría ser llevada a cabo por el etesista para los colaboradores de la empresa. Fue mediante la primera reunión presencial con el Gerente

General de la empresa donde se determinó la necesidad a cubrir con el primer Diplomado de Desarrollo Profesional brindado en la empresa Yoyo, S. A.

Posterior a dicha primera reunión; se determinó con la Supervisora de E. T. S.; con el Gerente General de la empresa Yoyo, S. A. la repartición de fechas a cumplir con las respectivas capacitaciones; siendo un total de seis con una hora de duración cada una, cuyos temas fueron:

Servicio al cliente: el cual trató conceptos y acciones de la mejor manera de tratar a los demás cómo cada quién gustaría de ser tratado.

Liderazgo transformacional: brindarle la oportunidad a cualquier colaborador de poder entender que cada uno de ellos tiene la facultad para convertirse líder de su propio equipo.

Motivación: beneficiar al colaborador con un panorama que lograra ver su alcance no solo monetario o económico; sino entender cuán gratificante puede ser la satisfacción personal y posteriormente laboral.

Comunicación efectiva: comprender que el hecho de comunicarse es un proceso llevado a cabo más allá de solo tratar con una persona y escucharla. Se trata de brindarle la atención que le gustaría ser atendido o atendida a cualquier persona.

Manejo del estrés: los colaboradores pueden comprender que existen excelentes y efectivas maneras de poder tratar a con los quehaceres y presiones diarias, dialogando de manera constructiva para la consecución de acciones positivas.

Filosofía organizacional: brindarles a los colaboradores de Yoyo, S. A. la Misión, Visión, Objetivos y Principios relacionados de forma directa con el Eje de Servicio; conectando correctamente el Ejercicio Técnico Supervisado.

La modalidad requerida (y aprobada por la Unidad Académica); fue presencial en las instalaciones de la sucursal de Yoyo, Zona 12; Colonia El Carmen. Siendo esta una oportunidad

única e irrepetible para el estudiante etesista; el cual, con el afán de llevar a cabo la experiencia de la mejor manera, se involucró de manera íntegra, con ánimo y mucha expectativa hacia el primer gran desafío que se vio confrontado como un próximo egresado de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral.

Fue justamente la primera capacitación la que determinó el tipo de calidad que, podría acrecentarse, según los contenidos a impartir para cada colaborador que tuviera el deseo de atender el tema que la misma administración habría compartido para llevar a cabo.

En un principio se consideró realizar un certificado por cada capacitación recibida; sin embargo, el Gerente General determinó que solo se le brindaría el debido Certificado al colaborador o colaboradora que cumpliera con todas las horas de capacitación empleadas de manera presencial.

Al contar con dicha instrucción el número de personas que obtuvieron su Certificado fue notablemente menor a las personas que participaban de las Capacitaciones de manera esporádica; para la entrega de dicho certificado, el estudiante etesista debía diseñar el Diploma a poder entregar, y el cual debía aprobar tanto el Gerente General de la empresa Yoyo, S. A. como la Supervisora del Ejercicio Técnico Supervisado; por lo tanto debía contar con las firmas a puño y letra de las autoridades sumadas a la firma del estudiante etesista como encargado de las disertaciones y encargado del Eje de Docencia.

Diplomado de Capacitaciones impartidas en el Eje de Docencia:

No.	Tema	Participantes	Metodología	Principales logros
------------	-------------	----------------------	--------------------	---------------------------

1	Servicio al Cliente	15	Presencial; se realizó una presentación en la aplicación Canva, abarcando conceptos de Servicio, dinámicas y técnicas rompe hielo; buscando involucrar a la mayoría de los miembros de la organización.	Conceptos adecuados para el trato con los clientes. Llevar a cabo una adecuada relación de colaboradores y organización.
2	Liderazgo Transformacional	10	Presencial; se realizó una presentación en la aplicación Canva, abarcando conceptos de Liderazgo, dinámicas y técnicas rompe hielo; buscando involucrar a la mayoría de los miembros de la organización.	Ser el líder de sí mismos
3	Motivación	6	Presencial; se realizó una presentación en la aplicación Canva, abarcando conceptos de Motivación, ánimo e interés laboral, dinámicas y técnicas rompe hielo; buscando involucrar a la mayoría de los miembros de la organización.	Impulsar el bagaje de actitudes positivas escondidas en cada colaborador

4	Comunicación Efectiva	12	Presencial; se realizó una presentación en la aplicación Canva, abarcando conceptos de Comunicación, entendimiento y campaña; dinámicas y técnicas rompe hielo; buscando involucrar a la mayoría de los miembros de la organización.	Lograr diálogos constructivos entre colaboradores para beneficiar adecuadamente el clima laboral
5	Manejo del estrés	8	Presencial; se realizó una presentación en la aplicación Canva, abarcando conceptos de Gestión de emociones, estrés laboral, ventas efectivas, dinámicas y técnicas rompe hielo; buscando involucrar a la mayoría de los miembros de la organización.	Trato adecuado de emociones según situaciones específicas

6	Filosofía Organizacional	8	Presencial; se realizó una presentación en la aplicación Canva, abarcando conceptos de Visión, Misión, Principios y valores, dinámicas y técnicas rompe hielo; buscando involucrar a la mayoría de los miembros de la organización.	Que cada colaborador se identifique con la nueva cultura de Yoyo, S. A.
Total de Participantes:				20
Total de Participantes que recibieron Certificado:				6
<i>Propia autoría (Estudiante Etesista: Pablo Andres Chin Caal). YOYO S.A. ETS 2023</i>				

Nota. Programa de Diplomado de Capacitaciones para la empresa Yoyo, S. A., 2022

Subprograma de investigación

Durante el proceso del Ejercicio Técnico Supervisado se pudo evidenciar que, en la población atendida, existen necesidades psicosociales arraigadas a la falta de costumbre que puede plasmarse en las personas que no han estado de manera frecuente en un trabajo de ámbito formal.

Así como en la mayoría de países de Latinoamérica; en Guatemala siempre se verá un panorama lúgubre por cuestión de enfrentarse al sistema laboral del país; pues, no tenemos una cultura de trabajo bien enfocada o justa; al final de cuentas, pues se toma como prioridad los contactos o el coloquialmente “conecte” o “cuello”; siendo la referencia de la persona lo que la ubica en un puesto de trabajo para el cual, tal vez, no está capacitado o capacitada. Sucediendo tanto en el sector privado como público. No solo es el hecho de que el encontrar trabajo aquí en

Guatemala sea difícil; sino también el factor de los pros y contras al tener que someterse a un proceso de inducción y tener que dejar la zona de confort por la búsqueda de una oportunidad de tener una mejor calidad de vida. Sin embargo, lastimosamente para Guatemala; el buscar un trabajo y obtenerlo, también significa tomar muchos riesgos. Principalmente la inseguridad y violencia sobrehumana que gobierna la nación por el poco interés que los Gobiernos pasados y presentes han tenido para la población.

Los patrones hacen lo que pueden para que sus colaboradores se logren sentir cómodos en sus trabajos; sin embargo, como todo en la vida: ningún trabajo es perfecto, pues la realidad estos riesgos se corren a diario en todo el territorio nacional; sin más que decir es agradecer a Dios el que una persona salga de casa y logre regresar a ella día a día.

Para la presentación de resultados correspondientes al Eje de Investigación; se platicó con el Gerente General de la empresa; y el cual hizo una mención notable sobre su deseo de poderle brindar apoyo de oportunidad laboral no solo a personas que tuvieron problemas en el ámbito legal, sino también a personas que hayan estado en “paro” laboral, es decir desempleadas. Pues, él veía en dicha situación una oportunidad para poder hacer crecer el negocio; ofreciendo un trabajo cómodo y acorde a las necesidades y alcances de todo tipo de población.

La primera herramienta a poder utilizar para poder empezar la piedra angular de la investigación fue el uso de la observación. Por lo tanto, por iniciativa del etesista, se dispuso a abordar cada una de las empresas de Yoyo, S. A. para conocer su ubicación y la manera de trabajar de los colaboradores. Mientras que unas sucursales contaban con un fácil acceso; otras estaban un tanto escondidas y era bastante sencillo pasarlas de largo. Se debe indicar que, es sumamente notable el que, a pesar de ser parte de una misma entidad; se varíe tanto con respecto al entorno donde se encontraba cada una de las sucursales. Siendo el común denominador el que

los colaboradores brindaran desde un inicio una actitud de servicio al cliente favorable para poder realizar una venta; pues, desde el momento en que se ingresaba a la tienda, ya se presentaban las diferentes promociones.

Conforme el estudiante etesista fue recibiendo la asesoría por parte de la Asesora/supervisora de ETS; se determinó el enfoque de una investigación cuantitativa y para la cual se debía realizar instrumentos de investigación; con enfoque a la población de la tienda de Yoyo, de Zona 2 de la Ciudad Capital, sucursal que, al momento de realizar este informe, ha discontinuado sus operaciones. Cada una de las herramientas a utilizar para la realización de esta investigación cuyo título fue: “Reinserción laboral, una oportunidad oculta para las tiendas Yoyo, S. A.”

Para lograr una mejor comprensión se debe entender lo que es una reinserción laboral; la cual como su nombre lo indica es “ponerse a trabajar” y no solo para cumplir ciertas acciones; sino la adaptación a nuevas normas de la organización, entorno y compañeros de trabajo. La organización Yoyo, S. A.; inició funciones durante el tiempo de pandemia; sobre este punto se valora el que todo haya sido a distancia; pues, los inicios fueron como una tienda en línea; sin embargo, ha sido tal éxito que el liderazgo promulgado por su Gerente General, ha brindado oportunidades reales de trabajo para personas que cuenten o no con experiencia y sí tengan una actitud de servicio al cliente favorable. No distinguiendo entre diferentes edades o bien, procedencias personales. Como todo trabajo, es cuestión de tiempo para que los colaboradores se sientan cómodos, aptos y logren ser eficientes en sus funciones; sin embargo, la misma rutina puede volverse dañina al momento de hacer una y otra vez una misma función.

Influyendo directamente en su desempeño laboral y, por lo tanto; también influyendo en el desempeño de la misma organización. Por lo tanto, uno de los temas a buscar para entender la

mejor manera de abordar las diferentes situaciones que suceden en Yoyo, S. A.; podría ser el mismo burn-out; que sucede cuando las personas sucumben ante la cotidianidad y carga laboral.

Tomando tal cual las palabras de justificación para la realización del eje de investigación; se cita lo siguiente (Chin, Pablo; 2022):

El trabajo debe ser Universal; pues son muchas las personas que ven comprometidas por su estabilidad personal, familiar o individual al ser sometidas a grandes espacios de tiempo sin ocupación alguna, detonando en un estado de estrés que puede causar una depresión profunda, o bien; el mismo quehacer que puede salvaguardar a la misma sociedad; pues, por el hecho de encontrarse en una situación precaria de recursos e insumos para la misma subsistencia de vida. No son pocas las personas que deciden tomar decisiones poco acertadas en lo que respecta al respeto al derecho ajeno; o bien, el encontrarse con grupos que dañan el orden público. ¿Qué mejor que aportar al país además de los meros servicios que ofrece productos desde ropa de segunda mano hasta artículos de calidad puramente alta?

Desde un punto muy general, se puede indicar que nadie estaba preparado o preparada para “afrentar” una situación de pandemia con dichas magnitudes. Incluso, no por el hecho de falta de suministros; sino por el simple dato que se abordó de manera muy ineficaz la propagación de dicho virus; muchas personas valiéndose de su condición de salud, mostraron una actitud conformista y desinteresada por actuar en pro y/o beneficio de otros; prácticamente, es decir: “sentirse cómodo en una situación de alto riesgo”.

Marco teórico

1.1 Desempleo

Según Enrico Pugliese (2000): “el desempleo, como tal no tenía un significado tal cual; hasta propiamente el Siglo XV donde se reconocían a persona o cosas inutilizadas. De cierta manera se encontró un punto de encuentro entre las personas sin trabajo y el factor de lo que significa el ocio” (p. 60).

Sin embargo; no solo influye el hecho de ocuparse o no ocuparse de algo para sentirse como desempleado; o también una forma de llamar “desocupado” a la persona que no cuenta con función, ni propósito, ni motivo, ni motor, ni objetivo para su vida.

Al mencionar lo anterior; es de encontrarse en una situación bastante crítica cuando la persona desempleada tiene cierta necesidad que incurre en que haya cierta incertidumbre de gran intensidad con respecto a la ansiedad y estrés que ello puede provocar en su vida; dependiendo de la importancia que abarcan las siguientes diferentes dimensiones:

- Dimensión psicológica
- Dimensión física
- Dimensión social

Esto puede ocurrir no sólo ante una situación donde se vean “amenazadas” estas áreas; sino que influyen casi directamente con el círculo más cercano de seres cercanos a un individuo, entendiéndose como "la familia". Pues, el golpe anímico que puede significar para una persona que resulta ser el único “soporte familiar”; puede conllevar hasta tomar decisiones drásticas.

1.2 Trabajo

Cada persona en el mundo ha realizado alguna función cuyo fin ha sido el “obtener algo a cambio”; mencionado esto, muchos se encuentran tan acostumbrados a ver la labor como una

variable económica; que pocas veces se le encuentra un significado que vaya más allá del beneficio económico.

Contestando la pregunta: ¿el trabajo es necesario? La respuesta sería “depende”; pues, a pesar de que legalmente no esté permitido, es bien sabido que en nuestra sociedad; hay menores que a su edad se dedican a laborar con el fin de que la economía familiar no se vea agredida. Los niños como tal no deberían “necesitar” el trabajo, sin embargo, lastimosamente, no son pocas veces en las que sus familias “abusan” de su autoridad colocándolos en una situación a la que aún no están preparados y cuya obligación debería repercutir únicamente en los padres responsables.

Por lo tanto, surge otra pregunta: ¿el trabajo es esencial para la existencia humana? La respuesta es sí; porque es una dimensión que forma parte del mismo ser de la persona; siendo el mismo trabajo una de las características que separan al ser humano de los animales.

Existen dos maneras de contemplar un trabajo:

Dimensión objetiva: se refiere a los insumos que el ser humano necesita para obrar su trabajo; o bien, a la obtención de bienes materiales para tener una mejor calidad de vida como fruto del propio trabajo. Desde el punto de vista objetivo; el trabajo es el primer valor económico. La adecuación a una labor se “humanizan” en la medida que se planteen su servicio a la vida y a la comunión social; sin embargo, de llegarse a “alterar” dicho sentido, pueden aparecer mentalidades riesgosas tal cual como “donde no hay trabajo, no hay dignidad”; siendo el ejemplo más claro cuando las personas empiezan a delinquir tomándolo como modelo de vida y dañando desde su integridad e imagen social (aparición de antecedentes) hasta el daño colateral que le puede brindar a la sociedad.

Al mencionar esto, justamente se presentó una oportunidad en una de las Tiendas de Yoyo, S. A.; durante la realización del Ejercicio Técnico Supervisado, durante el proceso de disertación de

las Capacitaciones del “Diplomado Autogestión Formativa” realizado a cargo del estudiante etesista; siendo esta una experiencia personal totalmente nueva; pues se trataba de la primera oportunidad para poder llevar a cabo de manera original resaltando el profesionalismo; pues se requería de formalidad y un bagaje de información adecuado para cada nivel de audiencia; brindando un enriquecimiento bien aprovechado tanto para el fin académico como para el fin laboral.

Todo trabajo no tiene el mismo valor; es más valioso el trabajo que responde más y mejor a las necesidades sociales básicas; así como el pensamiento de que es mejor un trabajo bien hecho en lugar del mal hecho.

Dimensión subjetiva: El trabajo es mucho más que una necesidad de la economía, es una necesidad de la persona, he ahí la aparición de términos como “salario emocional” donde en lugar de retribución de manera monetaria, se brinda a los colaboradores un “valor agregado” a su persona en base a buenos comentarios que hagan sentir que está con personas agradables en un ambiente ameno, es decir: sentirse en el “sitio correcto”.

1.3 Reinserción social

Se indica que “ante la necesidad se toma una salida fácil. Lo que separa el pensamiento y acciones de las personas son las circunstancias en las que uno nace y crece; circunstancias que ninguna persona elige” (Balcázar, 2020).

Como guatemaltecos; el pensamiento popular es enfrentar violencia con violencia, debido a la inseguridad que golpea a diario. Existe una frase que dice: “no se le teme al mundo; se le teme a lo desconocido”. Idea poco aceptada en un país donde prejuizar es el común denominador en casi todos los ámbitos en los que se puede encontrar una persona; una persona que tal vez pueda esconder dentro de sí un excelente servicio al cliente; o bien manifestar una adecuada

comunicación eficaz y que por lo mismo de las circunstancias que ha tenido que pasar, sobrellevar y superar pueda ser considerada como una líder transformacional. En cada candidato que presenta su solicitud de empleo, existe mucho más que un currículum y los títulos obtenidos. Sin embargo; resulta que, para hablar de una reinserción en un trabajo, se debe contemplar la reinserción a nivel social, pues; es justamente eso lo que significa estar en un trabajo: “convivir con otros seres humanos” para subsistir. Lo mucho que puede contribuir el trabajo y la labor remunerada al sentido de autosuficiencia, superación personal y la esperanza de poder contribuir en base a que una empresa, una organización, un líder o una agrupación, como Yoyo, S. A., le permitió crecer; sin importar si contaban con una alta preparación o bien, de haberse encontrado durante un tiempo prolongado desempleado o desempleada; solo para poder encontrar su camino más allá de la obtención de un salario, colaborando no solo en el beneficio del colaborador o colaboradora; sino también para la sociedad guatemalteca.

2. Enfoque y Diseño

El método cuantitativo permite profundizar mejor las interrogantes planteadas. Bajo estos parámetros se utilizará un diseño paralelo, mientras se medirá el método seleccionado para determinar los alcances que la misma condición de vivir una realidad de pandemia amerite; por lo cual, el estudiante tesista se tendrá que aprovechar de las capacitaciones disertadas en el Eje de Docencia correspondiente a la disertación del Diplomado “Autogestión Formativa”. El fin último es la validación científica del fenómeno investigado, del que se puedan extraer conclusiones relevantes y fiables, que aporten una nueva dimensión integral a la empresa Yoyo, S. A.

3. Método

Relacionado con el apartado anterior, se empleará un enfoque no experimental en el campo cuantitativo, centrándose en describir las principales características del fenómeno objeto de estudio; buscando comprender las experiencias de los colaboradores de Yoyo, S. A. con instrumentos de investigación socializados de manera electrónica y, por tanto, sus múltiples perspectivas.

4. Delimitación del estudio

Esta investigación, se realizará a los colaboradores de Yoyo, S. A. que se encuentren laborando específicamente en la sucursal de Zona 2; cuya denominación dentro de la organización se le conoce como “Tienda-el Zapote”; y la cual dispone de una población de 4 personas entre los que se encuentran: dependientes, cajero y seguridad; logrando cubrir un porcentaje del 90%-95% en su totalidad.

5. Instrumento

Los instrumentos a utilizar son un **Cuestionario sobre Reinserción Laboral** y una **Encuesta de Reinserción Laboral post-pandemia** de Reinserción Laboral para evaluar las manifestaciones de los colaboradores con respecto a sus perspectivas sobre el tema para que se sientan identificados por el hecho de encontrarse en una situación de desempleo y las causas que provienen de esta situación.

Dichos instrumentos poseen 10 ítems cada uno, los mismos miden el nivel de comprensión ante el duelo, las categorías o apartados antes mencionados son más específicamente las siguientes:

- Cuestionario: Un cuestionario es una forma de información utilizada para obtener información con fines de investigación, sin embargo, su uso tradicional en los

diferentes ámbitos tiene amplios vínculos con la retroalimentación con un amplio abanico de posibilidades de evaluación. El cuestionario es un instrumento flexible, práctico, ágil y, además, es adecuado para una variedad de propósitos, tales como: diagnosticar el conocimiento, intereses y necesidades de individuos y grupos, autoevaluación, realizar investigaciones sobre un tema en específico tal cual la Reinserción Laboral; desarrollar la capacidad de intervenir en el proceso investigativo.

- Encuesta: es un método de recopilación de datos de una muestra de una población, generalmente destinado a generalizar los resultados a una población más grande. Son una fuente vital de información y conocimientos para las empresas, los medios de comunicación, las agencias gubernamentales, los educadores y cualquier dato que requiera conocer la postura de los colaboradores cuando se encuentran en estado de Reinserción Laboral.

5.1 Apartado Sociodemográfico:

Dicha categoría consta de 2 ítems cuyo objetivo es recolectar datos con respecto a género y edad; para ambos instrumentos de investigación.

5.2 Apartado Cuantitativo:

La medición de nivel de complicación ante el duelo se realizará por medio de los instrumentos previamente mencionados (Encuesta y Cuestionario) para conocer factores determinantes que para los mismos colaboradores de Yoyo, S. A. pueden haber significado un parámetro de una nueva calidad de vida con respecto a encontrar un trabajo; conociendo sus posturas sobre los momentos en donde tuvieron que pasar necesidad y al mismo tiempo, reflejar su perspectiva sobre lo que significa pertenecer a Yoyo, S. A.

6. Procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos de la investigación será realizado a partir de los datos obtenidos de la Plataforma utilizada Google Forms, cuyos resultados son los obtenidos de los apartados antes mencionados, tomando en cuenta las categorías de: Datos Sociodemográficos e investigación Cuantitativa.

7. Procedimiento

Fase 1, creación del instrumento.

Se llevarán a cabo con la ayuda de la herramienta Google Forms, como siguiente paso se planteó la pregunta de investigación, luego se realizó la estructuración del marco metodológico con sus respectivos enfoque, diseño y método, para luego proceder a la delimitación respectiva de la población (tienda Yoyo “el Zapote”, Zona 2), para así obtener la muestra con la que se trabajaría. Las técnicas y los instrumentos fueron elegidos tomando en cuenta la metodología, así también se incluyó el consentimiento informado; indicado en la parte principal de cada formulario electrónico.

Fase 2, aplicación del instrumento

La aplicación de los Instrumentos de investigación “Encuesta” y “Cuestionario”, realizados por medio de la herramienta Google Forms, fue por medio de brindar el link de acceso a las personas participantes de la investigación en otras palabras: los sujetos de estudio correspondientes a la muestra, siendo ellos los colaboradores ubicados en la sucursal de Yoyo “el Zapote” de la Zona 2 de la Ciudad Capital

Fase 3, tiempo necesario de recolección de datos.

El tiempo empleado para la aplicación de cada uno de los instrumentos “Cuestionario” y “Encuesta” para la recolección de los datos, fue de 5 días y lo cual requirió un aproximado de 40

minutos hábiles tomando en cuenta el horario libre del que tenían disposición de tiempo cada uno de los participantes y no obstaculizar el horario laboral. Obteniéndose así las respuestas de la población antes mencionada, que conforman la muestra de la investigación para su análisis de resultados.

8. Consideraciones éticas

La presente investigación cumple con los parámetros éticos basados en el Informe Belmont, Normas CIOMS y la declaración de Helsinki, tomando en cuenta los principios éticos de la Asociación Americana de Psicología (APA), siendo aprobadas íntegramente por la Gerencia General de la empresa Yoyo, S. A. Siendo de suma importancia la voluntariedad de los participantes, así como el hecho de ser una investigación que no pondrá en peligro la integridad de los participantes del estudio.

Además, la confidencialidad será parte de las medidas que se tomarán para salvaguardar la identidad de quienes participen cumpliendo con el criterio de anonimato, llevándose a cabo profesionalmente dicha investigación donde el respeto y la dignidad serán tomadas en cuenta.

Se presentará un consentimiento informado el cual garantiza lo antes mencionado, además toda la información será estrictamente utilizada únicamente para la presente investigación y únicamente, tendrán acceso los investigadores de la misma cuyo fin es puramente académico.

9. Consentimiento Informado

El Consentimiento Informado; está conformado por una página que los respectivos colaboradores han firmado de forma digital y de manera voluntaria para poder participar en la investigación a realizar e indica literalmente el siguiente enunciado:

He leído la información y sé de qué se trata el estudio y qué se me pide. Doy mi consentimiento voluntario para participar en este estudio como colaborador de Yoyo, S. A. (tienda zona 2, el Zapote)

- ✓ Número estimado para realización de prueba: 4 personas
- ✓ Obtención de personas realizadas por instrumento: 3 personas

10. Interpretación de resultados y muestra de gráficas.

Población evaluada: Tienda Yoyo, “El Zapote”; zona 2 de la Ciudad de Guatemala.

Link respectivo de cada instrumento:

- Cuestionario: <https://forms.gle/DaCd1Y6vUikb56yC9>
- Encuesta: <https://forms.gle/QmNtqfMDy4smmgnJ7>

Tabla 1

Población de colaboradores que participaron en la encuesta de la investigación

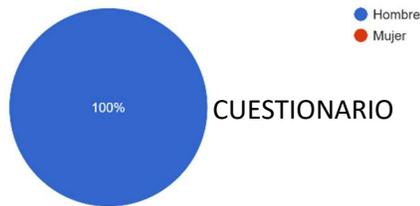
Número de Gráfica	Hombres	Mujeres
	2	1
TOTAL = 3 colaboradores		

Nota. Ejercicio Técnico Supervisado 2022.

Gráfica 1:

Gráficas demográficas del “género” de los colaboradores que realizaron el cuestionario y la encuesta.

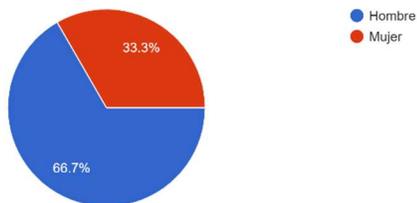
Género
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

ENCUESTA

Género
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Para el instrumento de cuestionario: el 100% de colaboradores cuestionados fueron hombres. Para el instrumento de encuesta: el 66.7% de colaboradores encuestados fueron hombres con un 33.3% de participación de mujeres.

CONCLUSIÓN: Según las gráficas se obtuvieron las respuestas de 3 hombres para el instrumento del Cuestionario y de 2 hombres con 1 mujer para las respuestas de la Encuesta. Haciendo un total de 5 hombres evaluados y una mujer evaluada. Indicando que se obtuvo una participación de más del 90% de la población indicada en la sucursal de la Tienda Yoyo, Zona 2 de Guatemala.

Tabla 2

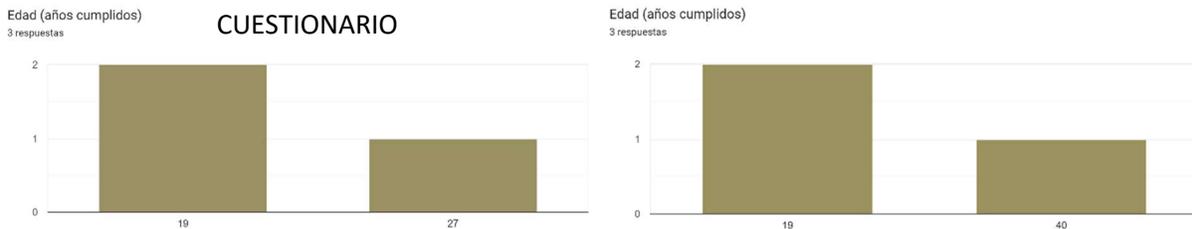
Población de colaboradores que participaron en el cuestionario de la investigación

Número de Gráfica	Hombres	Mujeres
	3	
TOTAL = 3 colaboradores		

Nota. Ejercicio Técnico Supervisado 2022

Gráfica 2:

Gráficas demográficas de la “edad” de los colaboradores que realizaron el cuestionario y la encuesta.



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Se ve en el gráfico el denominador entre los colaboradores que participaron en cada uno de los instrumentos de investigación, el cual se trata de dos colaboradores que actualmente tienen veinte años; mientras que hay una variación entre un colaborador que tiene una edad de veintisiete años y otro colaborador con una edad de cuarenta.

CONCLUSIÓN: Según las gráficas se obtuvieron respuestas cuya mayoría ni siquiera pasa de la veintena de edad; siendo las réplicas más jóvenes de una edad de 19 años según cada uno de los Instrumentos de Investigación; variando en tercera respuesta obtenida proveniente de un

hombre de 27 años en el cuestionario y de una mujer de 40 años respectivamente para la encuesta.

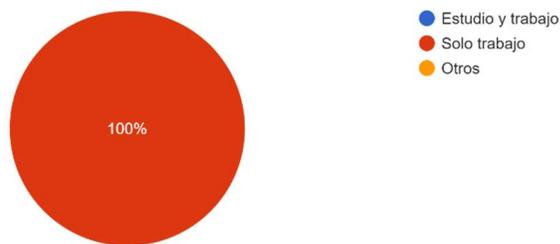
Las gráficas siguientes se mostrarán de manera individual en lo que respecta a cada uno de los instrumentos; mostrando en primer lugar las respuestas obtenidas a partir de la socialización del Cuestionario para luego mostrar las respuestas obtenidas en la Encuesta.

Respuestas obtenidas para el Cuestionario:

Gráfica 3:

¿Cuál es su ocupación principal actualmente?

¿Cuál es su ocupación principal actualmente?
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores cuestionados; responde que su ocupación principal es dedicarse a su trabajo.

CONCLUSIÓN: Por las respuestas obtenidas; se puede indicar que la atención primordial de la población evaluada es la de enfocarse concretamente en el horario laboral en el que la empresa Yoyo, S. A. dispone del tiempo de sus colaboradores.

Gráfica 4:

¿Cuánto tiempo ha estado “en paro”? Es decir: -sin empleo-

¿Cuánto tiempo ha estado "en paro"? Es decir: sin empleo-
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores cuestionados indica que se ha encontrado desempleado durante un período redondo de un año.

CONCLUSIÓN: Según las respuestas obtenidas en el instrumento; cada colaborador ha estado por lo mínimo un año sin estar laborando, corroborando que Yoyo, S. A. dispone de personas cuya funcionalidad se ha mantenido perenne, aún en tiempos presentes de pandemia.

Gráfica 5:
¿En qué situación se encontraba hace exactamente un año?

¿En qué situación se encontraba hace exactamente un año?
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 33.3% de colaboradores cuestionados indicó que la situación en que se encontraba hace exactamente un año era trabajando; mientras que el segundo 33.3% indicó que se encontraba estudiando y el último 33.3% indicó encontrarse en otra situación.

CONCLUSIÓN: En la gráfica podemos encontrar la variación de situaciones personales que cada colaborador podría estar atravesando, tomando especial atención que solamente un colaborador se encontraba trabajando justamente un año transcurrido al momento de contestar este instrumento. Por otra parte; otro colaborador se encontraba estudiando; por lo que al “añadir” sus obligaciones laborales entre las actividades personales, puede demandarle una mayor responsabilidad y ocasionarle cierto estrés personal.

Gráfica 6:

¿Cuántas horas semanales dedica habitualmente a su trabajo?

¿Cuántas horas semanales dedica habitualmente a su trabajo? (Indique con números: 1, 2, 3, etc.)

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Un colaborador cuestionado indicó que sus horas semanales; habitualmente son de 50, otro colaborador indicó que era de 60 y una última respuesta manifestó ser de 65; siendo cada una de ellas mayores a las horas semanales descritas en el Reglamento Interno del Trabajador.

CONCLUSIÓN: Se toma especial atención a las diferentes cantidades de horas que un colaborador de Yoyo, S. A. dispone para entregar a la empresa; siendo un contraste con lo indicado por el Reglamento Interno del trabajador de Yoyo, S. A., que indica que la cantidad máxima a cumplir por cada colaborador es de 48 horas semanales. Debiendo ser retribuido el tiempo extra como jornada extraordinaria. Indicado esto, se comunica que los colaboradores de Yoyo, S. A. están enfocados en brindar esa “milla extra”.

Gráfica 7:

¿Desearía trabajar habitualmente más horas de las que trabaja en la actualidad?

¿Desearía trabajar habitualmente más horas de las que trabaja en la actualidad?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 66.7% de los trabajadores indicó desear no trabajar más horas de las que laboran actualmente, mientras que hubo un contraste del 33.3% de colaboradores que les gustaría trabajar más horas semanales de las actuales, pero en otro trabajo.

CONCLUSIÓN: Se encuentra justamente en este ítem una cierta llamada de alerta, pues se plasman los resultados que a dos colaboradores les interesaría NO trabajar más horas de las actuales, pudiendo causar una sensación de sobrecarga laboral. Mientras que solo una persona,

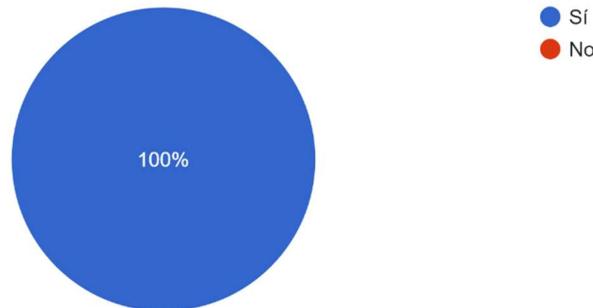
consideraría conservar su empleo en Yoyo, S. A.; sin embargo, contando con un ingreso extra fuera de la organización.

Gráfica 8:

¿Ha realizado y terminado algún estudio o formación orientado a una actividad u ocupación?

¿Ha realizado y terminado algún estudio o formación orientado a una actividad u ocupación?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores cuestionados manifiestan tener un estudio o formación culminado o realizado.

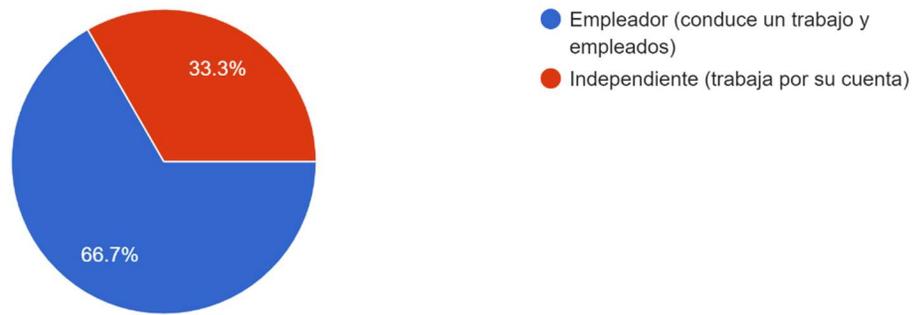
CONCLUSIÓN: Con satisfacción se observa que las personas evaluadas manejan cierto nivel académico culminado y que puede ser de mucho beneficio para la empresa Yoyo, S. A.; debido a la preparación que poco a poco se volverá más exigente y por lo tanto, las evaluaciones de desempeño procederán con una calidad mayor.

Gráfica 9:

¿Cuál es su situación profesional?

¿Cuál es su situación profesional?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 66.7% de colaboradores cuestionado, manifestó ser un empleador que conduce a su trabajo y empleados; mientras que el otro 33.3% replicó ser independiente, trabajando por su cuenta.

CONCLUSIÓN: Se valora que, entre los colaboradores evaluados, se encuentren dos personas que conducen las obligaciones por las que a Yoyo, S. A. se le demanda un buen servicio. Mientras que uno solo se considera independiente con el factor a evolucionar alejado del trabajo en equipo.

Gráfica 10:

Según sus propias palabras, ¿cuál puede ser un motivo por el cual se ha encontrado en una situación de desempleo?

Según sus propias palabras, ¿cuál puede ser un motivo por el cual se ha encontrado en una situación de desempleo?

3 respuestas

Tengo trabajo.

Falta de experiencia

Falta de oportunidad laboral

Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Un colaborador cuestionado respondió que un motivo por el cual se pudo encontrar en una situación de desempleo es que simplemente “cuenta con trabajo”; otro colaborador replicó encontrarse en esa situación por la falta de experiencia; mientras el último colaborador indicó que se encontraba en esa situación por la falta de oportunidad laboral.

CONCLUSIÓN: Se puede observar las respuestas literales que colocó cada colaborador, llama la atención el hecho de que una de las respuestas fue justamente el “encontrarse en un puesto laboral” al momento de la realización de este estudio, mientras que por otra parte los evaluados restantes indicaron tener poca experiencia y encontrar muchas faltas de oportunidades laborales. ¿Qué quiere decir esto? Haciendo conexión con el título de la investigación propuesta, es justamente el encontrar en la empresa una oportunidad para el colaborador solicitante y una oportunidad para la organización el contar con las personas adecuadas para crecer en el negocio y ser cada vez más reconocidos.

Gráfica 11:

¿Qué efectos causa en usted encontrarse desempleado?

¿Qué efectos causa en usted encontrarse desempleado? Explique

3 respuestas

Ninguno.

Angustia, sobre todo

Desesperado, miedo a no poder pagar gastos y falta de alimentación

Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Para un colaborador de Yoyo, S. A. no existe un efecto que puede causar el estar desempleado, mientras que para otro colaborador es motivo de estar en angustia; por último, un colaborador responde que se puede encontrar desesperado, pues necesita el trabajo para llegar de la mejor manera al final de las respectivas obligaciones del mes.

CONCLUSIÓN: Se contempla el gran contraste que se ha obtenido en base a las respuestas colocadas por la población evaluada, mientras uno simplemente ha colocado que no acontece en su persona ningún efecto, hay otras situaciones que vemos que les causa angustia y desesperación al respecto por no poder pagar los gastos que repercuten en su situación personal, y es ahí donde se puede observar que cada situación y lucha interna es personal; al tener diferentes motivos por el cual estar laborando y demostrándolo en su actuar; ¿qué quiere decir esto? Que por el “temor” a perder su empleo, el colaborador pueda manifestar actitudes personales más profesionales y eficientes.

Gráfica 12:

¿Qué tipos de medidas considera que pueden ayudar a disminuir el desempleo?

¿Qué tipo de medidas considera que pueden ayudar a disminuir el desempleo? Explique

3 respuestas

Invirtiendo en industrias guatemaltecas.

Poseer mayor desarrollo en ciudades y pueblos.

Incluir a los jóvenes sin experiencia, fomentar la oportunidad para aprender

Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Un colaborador responde que las medidas a considerar para disminuir la tasa de desempleo es la de invertir en industrias nacionales; mientras que otro colaborador

comunica prácticamente lo mismo, y es buscar el desarrollo en la ciudad y el pueblo; añadiendo la última respuesta obtenida, la cual es la inclusión de jóvenes sin experiencia para fomentar las oportunidades para crecer.

CONCLUSIÓN: Se observa con mucha satisfacción el que los colaboradores evaluados sean ellos quienes “apuestan” por sí mismos por las empresas nacionales; valorando la visión de su empleabilidad no sólo para la ciudad o el área capital; sino también para los pueblos en crecimiento, siendo así y encontrando una nueva conexión con el título de la investigación: la inclusión como una oportunidad y de igual manera al haberse encontrado un momento como desempleado o desempleada, viendo en cada persona: un proyecto personal para la organización.

Gráfica 13:

¿Cuáles son las mayores dificultades con las que una persona desempleada se encuentra en un ambiente nuevo de trabajo?

Para usted, ¿cuáles son las mayores dificultades con las que una persona desempleada se encuentra en un ambiente nuevo de trabajo?

3 respuestas

El transporte.

La duda de saber si está haciendo las cosas correctamente

Enviada y abusivos de los otros que no conocen la persona que puede ser el nuevo compañero

Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: Entre las dificultades que los colaboradores de Yoyo, S. A. encontraron en un ambiente nuevo de trabajo es justamente el transporte para uno; para otro es la duda de saber

si está realizando correctamente sus funciones y por último, indicó que la envidia y abusives puede ser un parámetro dañino para la organización en cuestión.

CONCLUSIÓN: El seguimiento que Yoyo, S. A. debe brindar a cada uno de sus colaboradores es esencial para que pueda sentirse apto y adaptado a su trabajo en cuestión; tomando en cuenta, aspectos como el transporte como indicó un colaborador, o bien; la incertidumbre por encontrarse en un nuevo empleo y el ambiente tóxico que pueden ocasionar algunos trabajadores, cuya actitud resulta tener efectos contraproducentes para la organización.

Las gráficas siguientes mostrarán de manera individual las respuestas obtenidas en lo que respecta al instrumento de Encuesta.

Respuestas obtenidas para la Encuesta:

INSTRUCCIONES: La serie de preguntas que se presentaron; indicaron una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación de cada inciso, por lo que cada colaborador debía MARCAR el que considerara más adecuado por su experiencia, según los siguientes argumentos:

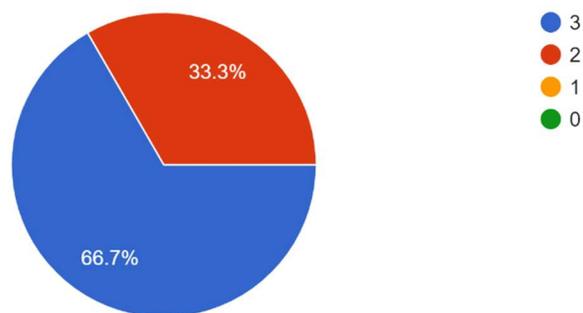
- 3 - De acuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 1 - Sin importancia
- 0 - Necesita mejorar

Gráfica 14:

¿Qué tanto influyen los aspectos personales en el desempeño laboral?

¿Qué tanto influyen los aspectos personales en el desempeño laboral?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 66.7% (más de la mitad) de los colaboradores encuestados indican sí influyen los aspectos personales en el desempeño laboral, mientras que el otro 33.3% indican que los aspectos personales no influyen en el desempeño laboral.

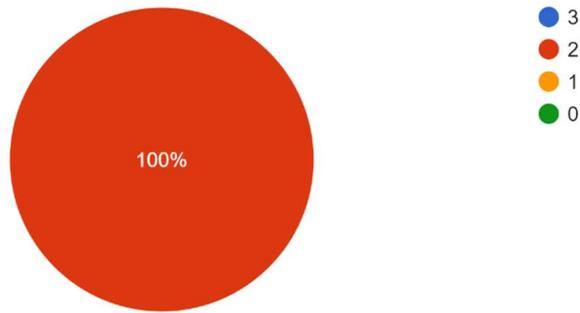
CONCLUSIÓN: Para la mayoría de los colaboradores de Yoyo, S. A; sí influyen aspectos personales al momento de realizar su trabajo; mientras que es una minoría la que considera no afectar como tal; se debe considerar la realización de entrevistas para llevar a cabo una relación laboral más personalizada y por consiguiente más atractiva para el colaborador.

Gráfica 15:

¿Se le dificulta el transporte al momento de llegar a su trabajo?

¿Se le dificulta el transporte al momento de llegar a su trabajo?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de trabajadores encuestados indicaron estar en desacuerdo con que se encontrara dificultad para llegar a su trabajo.

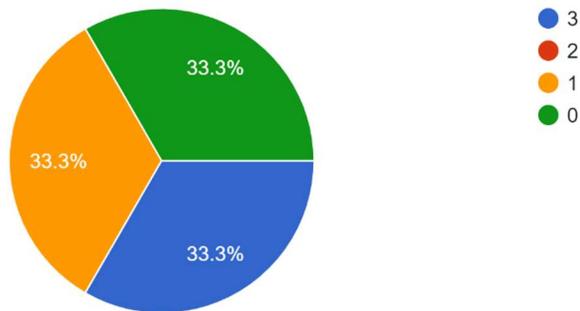
CONCLUSIÓN: En su totalidad; la población evaluada no considera difícil el traslado hacia su trabajo; independientemente del horario, se debe considerar cuanto afecta para el colaborador ese salario emocional del cual Yoyo, S. A. tiene responsabilidad en poder brindar.

Gráfica 16:

Cuando ingresó a la empresa; ¿recibió capacitación?

Cuando ingresó a la empresa; ¿recibió capacitación?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

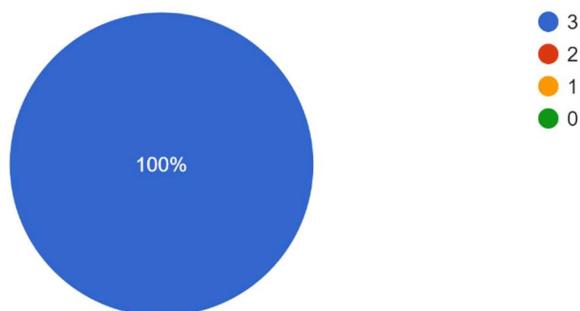
DESCRIPCIÓN: El 33.3% de los colaboradores encuestados indicaron estar “de acuerdo” con que sí se recibió una capacitación; otro 33.3% respondió estar en “desacuerdo” y el último 33.3% ve “sin importancia” el recibir una capacitación o no.

CONCLUSIÓN: Se observa una total variación de opiniones al respecto de considerar una Capacitación como esencial para el abordaje correcto e idóneo de cada colaborador de nuevo ingreso dentro de Yoyo, S. A.; pues, al mismo tiempo, se puede obtener beneficios al conocer tal cual el perfil del trabajador.

Gráfica 17:

¿Recibe apoyo y confianza de su Jefe Inmediato?

¿Recibe apoyo y confianza de su Jefe Inmediato?
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los trabajadores encuestados de Yoyo, S. A.. indican que sí reciben apoyo de su Jefe Inmediato.

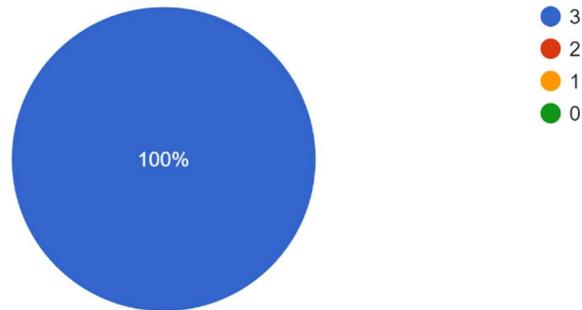
CONCLUSIÓN: Gratamente se puede observar que cada uno de los colaboradores evaluados visualiza un apoyo y confianza de su Jefe Inmediato; tomando en consideración la gran labor que para la Gerencia General significa considerar a cada empleado como valioso.

Gráfica 18:

¿Recibe apoyo y confianza de sus compañeros de trabajo?

¿Recibe apoyo y confianza de sus compañeros de trabajo?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores encuestados de Yoyo, S. A. indicaron recibir apoyo y confianza de sus compañeros de trabajo.

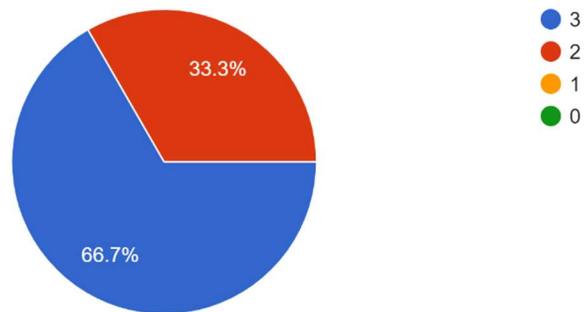
CONCLUSIÓN: Se resalta el gran aspecto positivo que consideran los propios colaboradores dentro de su espacio de trabajo y la relación con sus pares. Pues, no por encontrarse en un espacio físico cómodo, se puede indicar que el trato entre personas pueda ser desestimado.

Gráfica 19:

¿Existe un trato respetuoso entre las personas con quién trabaja?

¿Existe un trato respetuoso entre las personas con quién trabaja?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 66.7% de colaboradores encuestados indica que sí existe un trato RESPETUOSO entre las personas con quiénes trabaja; mientras que el 33.3% restante está en desacuerdo con que exista dicho trato respetuoso entre pares.

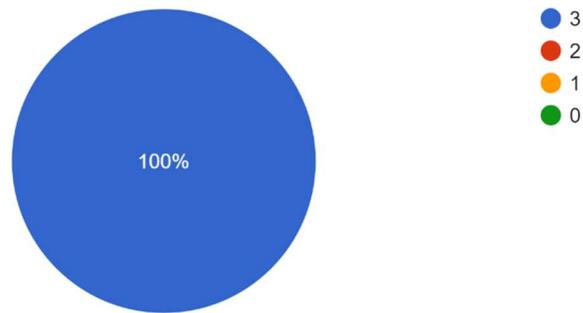
CONCLUSIÓN: Al momento de realizar la sesión para la ponencia de las capacitaciones; por parte de la administración general de Yoyo, S. A., se solicitó que se brindara en base a la percepción correcta de valores y principios para una convivencia más agradable y respetuosa con las personas con quien trabaja, viendo la gráfica, se determina que es una minoría la que no considera que se vele tal cual por el trato respetuoso y por lo cual, le corresponde a la misma organización el tomar cartas en el asunto.

Enhorabuena a Yoyo, S. A. por considerar el ambiente cordial laboral como un parámetro para llegar a la excelencia.

Gráfica 20:
¿Acepta con facilidad que lo corrijan?

¿Acepta con facilidad que le corrijan cuando está fallando en su trabajo?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores encuestados indica que sí aceptan con facilidad que les corrijan cuando están fallando en su trabajo.

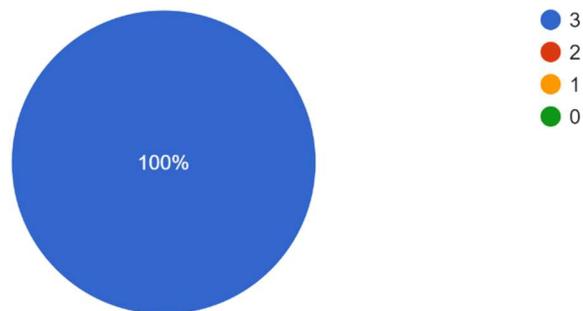
CONCLUSIÓN: Según la gráfica se puede determinar que los colaboradores están dispuestos a mejorar en su trabajo así sea a base de una corrección brindada de manera privada y respetuosa, no exponiendo su integridad ni su valor como persona.

Gráfica 21:

¿Conoce los lineamientos de Yoyo, S. A.?

¿Conoce los lineamientos de Yoyo, S. A.?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

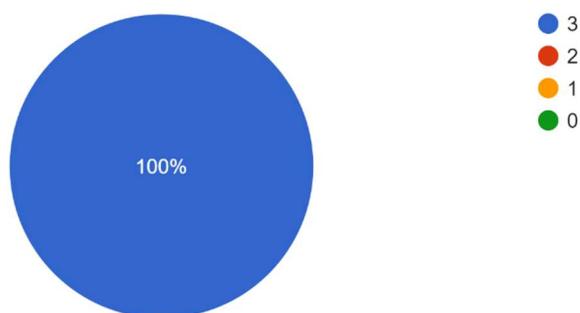
DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores encuestados indican que sí tienen conocimiento sobre los lineamientos de la empresa.

CONCLUSIÓN: Se demuestra la gran labor que la administración Yoyo, S. A. valora al momento de concientizar a sus propios trabajadores para su respectivo conocimiento de sus lineamientos.

Gráfica 22:

¿Le indicaron cuáles eran las funciones de acuerdo a su puesto de trabajo?

¿Le indicaron cuáles eran las funciones de acuerdo a su puesto de trabajo?
3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores encuestados responden a que sí se les indicó cuáles serían sus funciones de acuerdo a los puestos donde se les colocaría en la organización.

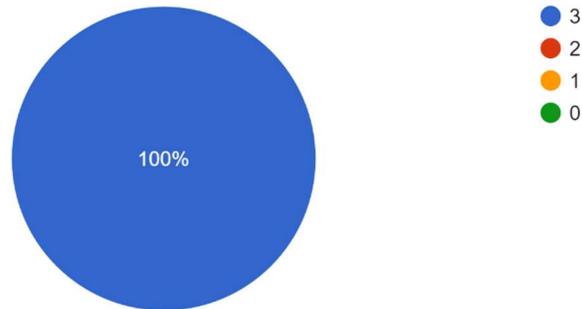
CONCLUSIÓN: Una vez más queda en evidencia que la comunicación de la administración hacia todos los colaboradores tiene como fin dejar claridad entre lo que debe hacer para obtener lo que quiere; no existe una organización actual que sea exitosa y que deje a todos los colaboradores hacer lo que deseen.

Gráfica 23:

¿Se proyecta a crecer laboralmente dentro de Yoyo, S. A.?

¿Se proyecta a crecer laboralmente dentro de Yoyo, S. A.?

3 respuestas



Nota. Propia autoría. ETS. 2022

DESCRIPCIÓN: El 100% de los colaboradores encuestados responden positivamente con que sí están dispuestos a crecer laboralmente dentro de la empresa Yoyo, S. A.

CONCLUSIÓN: Con mucho orgullo y satisfacción; se demuestra que los colaboradores tienen la intención de poder brindarle a la empresa lo mejor de sí mismos y así poderse encontrar en una posición mucho mejor de la que se encuentran actualmente.

Conclusiones acerca de los resultados de la Investigación

- Los trabajadores de Yoyo, S. A. comparten una entrega por su labor que ven por encima, muchas veces de situaciones personales que se demuestra al considerar el tiempo que preparan semanalmente para poder entregar a la organización; causado, de cierta manera; por temor a encontrarse en una situación de desempleo.
- Muchos colaboradores deciden valorar más el beneficio económico que el personal al momento de obtener un trabajo; sin embargo, no sólo de salario material se trata la calidad de un empleo, influye bastante el salario emocional que una organización puede

brindar hacia sus trabajadores, demostrándoles aprecio, consideración, incentivos adecuados o bien reconocimientos bien logrados.

- Una situación de desempleo influye más allá de carecer de una entrada económica, pues el hecho de tener obligaciones con los seres cercanos, conllevan a tomar decisiones poco o nada beneficiosas cuando aparecen momentos de desesperación y angustia por sufragar deudas económicas; tomando en cuenta dichos factores, resulta de gran beneficio la aparición de empresas como Yoyo, S. A. para la sociedad guatemalteca.

Recomendaciones sobre los resultados de la Investigación

- Para poder brindar un adecuado seguimiento y proyección de crecimiento laboral, se debe considerar el abordaje periódico y sistemático sobre la valoración que los mismos empleados le dan a la organización.
- Escuchar y atender a los empleados es buscar la excelencia laboral; la cual corresponde a un compromiso moral para lograr los objetivos plasmados en cualquier giro de negocio; aplicando las prácticas de diálogo y leyes laborales sobre la implementación de políticas nuevas o existentes.
- “No se renuncia a un buen trabajo; se renuncia a un mal jefe”, el contar con un apoyo sincero y correcto. es alentar a los trabajadores a cuidar su propio trabajo; valorando que se encuentren en un puesto con una proyección a un cargo mejor. Siempre se debe trabajar en un liderazgo positivo dirigido a los líderes de tienda.

Capítulo IV

Análisis y discusión de experiencias de ETS

Se considera que no existe nada más enriquecedor que el notar que los resultados que se lograron fueron valiosos para el centro, organización o empresa que le abrió las puertas a la

Universidad de San Carlos de Guatemala para la culminación de una etapa previa a la obtención del título de Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral.

El hecho de haber brindado esfuerzo, dedicación y pasión a cada actividad con el afán de poder servirle a la empresa que contó para el estudiante etesista o epesista es invaluable; y es reconocer cuán valiosa es la formación a base de una experiencia que solo la práctica puede brindar una oportunidad para desempeñarse en la formación a la cual uno se ha trazado cumplir con eficiencia y profesionalismo. Según palabras del estudiante etesista, Pablo Andres Chin Caal:

Como Orientador Vocacional y Laboral previo a la distinción de haber culminado dicho trayecto académico; es notable el contar con un avistamiento hacia los pasos trazados, rememorando tanto logros, retos y derrotas en el camino. Sintiendo un agradecimiento enorme por la asesoría de la Supervisora del Ejercicio Técnico Supervisado así como la gran entrega de apoyo que fue el Gerente General de la empresa Yoyo, S. A. Sin este equipo de trabajo, realmente la historia que se estaría contando podría resultar ser diferente a la presente.

Entendiendo que de una forma u otra; se necesitan de la intervención de todo el capital humano responsable para poder obtener un resultado satisfactorio; si bien el Ejercicio Técnico Supervisado fue demandante de inicio a fin; se puede comprobar que al sentir gusto por lo que se realiza así como sentirse identificado con los objetivos indicados por el mismo centro, organización o empresa, e incluso; con los demás estudiantes etesistas o epesistas; el lograr un compañerismo real que vele porque la respuesta final conlleve a que cada quien se sienta orgulloso; pues es solo una parte más del gran camino que tenemos como profesionales y que,

con el tiempo no se debe de perder el foco de que el servicio a brindar debe caracterizarse en ser lo más profesional posible.

Análisis de logros del subprograma de servicio

Es sumamente valioso el poder llevar a cabo un proyecto de inicio a fin donde uno mismo es el parámetro de su tiempo, su entrega, pero más que nada su profesionalismo. No fue solo el contar con una responsabilidad tan grande; sino también el poder sentir que su trabajo es de utilidad y orgullo para la misma satisfacción desde el momento de la designación del producto hasta la entrega del mismo.

Fue más que nada entender lo que requería el Gerente General constara como parte de un texto de información al alcance de toda la organización; indicando desde una Filosofía Organizacional totalmente nueva hasta los respectivos formatos que se realizaron tomando como ideas principales diseños previos para que se hiciera lo más profesional posible.

Pero, ¿por qué resultó tan importante implementar una Filosofía Organizacional para una organización? Para comprender dicha decisión se buscó información sobre cómo poder darle valor a los principios y objetivos bajo los que una asociación se pueda regir; sin embargo, lo más importante

Se debía contemplar esperar las indicaciones tanto del Gerente General, el Lic. Edwin Ballesteros; como del Sr. Samuel Subuyuj para poder ser aprobados los avances según fueran presentados y llevándolo de la mano con la revisión esporádica y continua de la Supervisora del ETS.

Se realizó una aproximación inicial del diseño del respectivo material; así como la estructura de los debidos formatos a utilizar para encuadrar en el manual requerido. Estableciendo áreas de

interés para la empresa Yoyo, S. A. también delimitando las acciones respectivas que los puestos necesarios deberían de cubrir según las funciones y/u ocupaciones.

Se presentó un diseño a llevar a cabo para el respectivo eje de servicio; y el cual debe ser culminado al final del Ejercicio Técnico Supervisado. Los avances tuvieron las debidas correcciones para ser aprobadas y simplemente llevar a cabo dicha tarea en conjunto y de la mejor manera posible. El estudiante etesista también fue el encargado de brindar la Filosofía Organizacional de la empresa Yoyo, S. A.; la cual determinó la Misión, Visión, Objetivos y Principios de la organización; contenido a ser utilizado dentro del Manual de Funciones y ser parte fundamental para la empresa.

Como experiencia personal; el estudiante etesista valora notablemente el hecho de tener esta primera experiencia de tener entre sus manos el desarrollo de un documento formal y funcional para una organización; pues, es la apertura de nuevas oportunidades a poder realizar con seguridad, eficacia, orden, pulcritud y responsabilidad.

Análisis de logros del subprograma de docencia

Para llevar a cabo la designación de temas a disertar en las seis capacitaciones requeridas del Ejercicio Técnico Supervisado; y por lo misma situación de la pandemia que acontece la realidad presente, la cual limita el formato presencial como tal para que el estudiante etesista determinara los contenidos por los que la empresa se pueda beneficiar; y por lo tanto, se designó en una plática con el Gerente General de Yoyo, S. A.; los temas necesarios a impartir; los cuales quedaron delimitados en un Diplomado, nombrado por el estudiante etesista como “Autogestión Formativa”; quedando de la siguiente manera:

- La primera capacitación trató del tema “SERVICIO AL CLIENTE”; la cual fomentó la empatía, la tolerancia y la paciencia tanto para los clientes como los compañeros de trabajo de Yoyo; tomando como apoyo conceptos e información sobre textos de Miguel Ángel Ruiz Macías.
- La segunda capacitación trató del tema “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL”; el cual fomentó la autoformación o bien, tomando información del libro “Usted, S. A.” de Inés Temple.
- La tercera capacitación trató del tema “MOTIVACIÓN”; y buscó promover temas como el ánimo en el espacio de trabajo y mejora entre el trato entre compañeros.
- La cuarta capacitación trató del tema de “COMUNICACIÓN EFICAZ”; para la cual se utilizó material de la conferencista Maricela Gastelú Uterralde; siendo parte de una charla TED.
- En la quinta capacitación; se tomaron conceptos de las profesionales Kelly McGonial, psicóloga clínica y la psiquiatra Marian Rojas-Estapé; y así abordar el tema de “MANEJO DE ESTRÉS”.
- El diplomado culminó con la sexta capacitación; que trató el tema de “FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL”; fundamentando la información en procesos del desarrollo y la cual servirá para cimentar a los miembros de la organización en cuestión de Misión, Visión, Objetivos y Principios de Yoyo, S. A., utilizados también en el Manual de Funciones.
- Cada una de las capacitaciones recibidas significó un escalón más para llegar a recibir el certificado que fue la constancia para todos los colaboradores de haber participado íntegramente en el “Diplomado de Autogestión Formativa”; resultado de las seis

capacitaciones brindadas den el Eje de Docencia del Ejercicio Técnico Supervisado en la empresa Yoyo, S. A.

El hecho de tratar ya exposiciones y contar con un lenguaje enriquecido así como valorar el contar con conceptos básicos, ha sido determinante para que la atención y participación de la audiencia haya sido constante en cada uno de los momentos en que se ha designado una capacitación; es un orgullo enorme el haber sido un pionero en la estructura organizacional como el contar con la primera vez de un Diplomado no solo para la empresa, sino también de manera personal.

Notablemente se valora que la supervisora del Ejercicio Técnico Supervisado haya sido pilar fundamental junto con el Gerente General para la obtención de un resultado satisfactorio.

Análisis de logros del subprograma de investigación

Para entender la problemática de la empresa, se buscó la participación activa de la parte administrativa de la organización para poder implementar debidamente el eje de investigación; y el cual influyó en contar con un tema del cual el Gerente General tenía interés de proponer. Tomando el título de la siguiente manera: “Resiliencia laboral, una oportunidad oculta para la empresa Yoyo, S. A.”

Se delimitó el tipo de investigación; se definió el tema de abordaje, en donde se contempló que la misma investigación podría ser enfocada únicamente a una tienda, según instrucciones de la Administración en la tercer semana de marzo; por lo mismo de la confidencialidad que la organización tiene el derecho de reservar; y valorando que la empresa Yoyo, S. A. Siendo este un tipo de muestra no probabilística, pues limita la oportunidad de que todos los miembros de la organización sean seleccionados y por lo cual, se delimita que el número de personal a evaluar sea bastante menor.

La distinción de poder emplear un enfoque de investigación cuantitativo implicó recopilar, analizar e integrar datos por medio de los instrumentos de investigación como lo son la encuesta y el cuestionario elaborados para dicho eje. Por la misma razón, generaron conclusiones cualitativas y cuantitativas como inferencias compuestas, es decir, conclusiones variadas.

Se buscó información a la cual podría ser totalmente beneficiosa y por demás óptima para esclarecer la manera cómo el estudiante etesista debía lograr el objetivo de ver plasmado un trabajo formal sustentado con el mismo recurso humano de la organización.

Se sumó el hecho de que se debía contemplar la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación con enfoque cuantitativo, por función de modalidad y resultado inmediato se realizó por medio de formularios de Google electrónicos, los cuales se brindaron por medio del Asistente de Gerencia, Samuel Subuyuj para que pudiera socializarlos con la sucursal elegida para el eje de investigación.

Y de igual forma tomar contenido en base a la bibliografía propia del trabajo realizado, la cual constó de los siguientes textos:

- Políticas para la inserción laboral de mujeres y jóvenes en Guatemala, (Baroni, 2009)
- El fomento de la inserción laboral de grupos vulnerables (Weller, 2009)
- La inserción laboral de los jóvenes (Weller, 2007)
- Estudio del trabajo (Criollo, 2005)
- El trabajo humano (Neffa, 2003)

Una vez culminado el trabajo y presentado a las autoridades respectivas; se pudo constatar que el resultado obtenido fue satisfactorio y valioso para la entidad a la cual representó realizar el Ejercicio Técnico Supervisado.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones generales

1. Sin duda, la experiencia referente a ser el responsable de ETS engloba las pruebas que deben ser sustentadas en base a los conocimientos adquiridos durante la carrera técnica; sabiendo sobrellevar los diferentes retos que se presenten de manera ética y profesional; cimentando la imagen de la Universidad de San Carlos de Guatemala como un valioso pilar.
2. La psicología organizacional ha crecido constantemente haciendo que se valore el hecho de contar con ciertas áreas en una empresa, liderada específicamente por un profesional de la Psicología Industrial, la cual busca involucrar de manera eficiente y adecuada cada puesto respectivo para cada agente humano en el entorno de la empresa; siendo sus beneficios desde lo económico hasta el mental.
3. La orientación resulta ser útil casi en toda nuestra vida; de por sí, el contar con una guía desde un manual, hasta el tener un mentor al lado de cada discente; es promover un seguimiento correcto para la obtención de objetivos. Sin embargo, a pesar de que no todos los miembros puedan contar con esa directriz; es cierto también que cada individuo puede ser líder de sí mismo.

Conclusiones eje de servicio

1. El personal de trabajo brindó un apoyo constante para poder cubrir la necesidad a ser resuelta por el estudiante etesista y entregar un resultado satisfactorio.

2. Este proyecto es un gran apoyo para el desarrollo del proceso profesional académico, implementando un panorama de cómo se desarrolla y cómo se encuentra estructurado el Departamento de Recursos Humanos.
3. Contar con el seguimiento correcto por parte de las Autoridades de la empresa significó un aliado esencial para delimitar adecuadamente los parámetros bajo los que se regiría el Manual.

Conclusiones eje de docencia

1. La capacitación constante será un gran apoyo a cada colaborador de la empresa Yoyo, S. A. sosteniendo la intención de continuar con más diplomados más allá de lo que representa la labor realizada en el ETS.
2. La integración realizada en los colaboradores será beneficiosa para el buen clima laboral dentro de la empresa, sosteniendo los argumentos involucrados en cada capacitación brindada.
3. El aprendizaje constante y activo es lo que puede significar la diferencia entre “desear” recibir una capacitación y “tener” que recibir una capacitación, dependiendo del expositor para el enriquecimiento de su audiencia.

Conclusiones de eje de investigación

1. La reinserción laboral puede ser tomada en cuenta como un proyecto a futuro que beneficie a toda la población sin importar el origen, estatus, edad o experiencia de un colaborador en el entorno laboral.
2. Brindar una investigación realizada en una empresa de notable crecimiento como Yoyo, S. A., involucra tener una línea de profesionalismo que logre abordar de mejor manera las áreas de oportunidad encontradas según lo indicado por los colaboradores:

- Seguridad del área
 - Bonificaciones por cumplimiento de metas
 - Transporte y cercanía con respecto a la vivienda
3. Entender, comprender y conocer las circunstancias que algunos colaboradores se encuentran; puede resultar beneficioso para indicar que una opción laboral en Yoyo S. A.; es una oportunidad oculta de crecimiento y realización.

Recomendaciones generales

1. Contar con un área que aborde temas puntuales como Capacitación y Reclutamiento/Selección puede ser de gran beneficio para una empresa en crecimiento prominente contando con el recurso humano adecuado.
2. El seguimiento de Diplomados y capacitaciones resulta enriquecedor para el empleado y la empresa, pues se trata de una relación “ganar-ganar”; se capacita al empleado y este de por sí demuestra una mejoría en sus actitudes y atribuciones.
3. El trabajo en Guatemala es notablemente buscado y valorado por la persona que no lo tiene; sin embargo, constantemente, los trabajadores actuales tienden a ver sus ocupaciones con desinterés; las empresas deben buscar el objetivo de mantener a sus trabajadores en armonía, identificados con sus trabajos y filosofías.

Recomendaciones para el eje de servicio

1. Definitivamente, aplicar la regla de oro: “tratar a los demás como a uno mismo le gustaría ser tratado”; delegando responsabilidades a cada colaborador según su propia capacidad individual.
2. Ser parte del crecimiento profesional de cada colaborador para que así mismo progrese la empresa y ser un apoyo no solo para una familia guatemalteca; sino para la sociedad.

3. Al aplicar el eslogan de la USAC, “id y enseñad a todos”. se brinda el ejemplo de preservar el deseo porque la empresa continúe creciendo; para ello la parte administrativa debe ser la encargada de velar porque cada instalación o sucursal que logre ser aperturada cuente con la excelencia del servicio al cliente, así como instalaciones idóneas para que tanto la clientela como los colaboradores se sientan cómodos.

Recomendaciones para el eje de docencia:

1. Cultivar la creatividad para poder desenvolverse efectivamente en cada uno de los momentos en que se requiera innovar para poder presentar material adecuado para las Capacitaciones que una organización necesite.
2. Contar con una preparación digital, podrá ser el ancla necesaria para que el disertador de una presentación vele por cumplir un estándar de profesionalidad alto.
3. Fomentar la actualización constante de contenidos para poderle brindar a cada audiencia diferente pasos de calidad para poder lograr los objetivos que se planteen como organización.

Recomendaciones para el eje de investigación

1. Contar con estudios realizados sobre el impacto que puede tener un ingreso monetario relevante para el colaborador, cuya responsabilidad recae para su propia familia y propiciar un mejor estado de vida, partiendo desde la honradez y buen servicio.
2. Disponer de un proceso de selección donde se busque al mejor candidato por sus aptitudes y actitudes y no simplemente por contacto de los colaboradores ya existentes en la organización.

3. Proyectarse metas a corto, mediano y largo plazo en la organización para que no exista un estancamiento en el crecimiento de la misma empresa Yoyo; y se mantenga actualizada la imagen corporativa y referente de los clientes.

Anexos

Glosario

1. **Administración:** es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos.
2. **Asertividad:** significa expresar pensamientos y sentimientos de forma honesta, directa y correcta. Implica respetar los pensamientos y creencias de otras personas, a la vez que se defienden los propios.
3. **Bagaje:** equipo o conjunto de cosas que una persona lleva consigo cuando viaja o se traslada de un lugar a otro.
4. **Capacitación:** es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.
5. **Cliente:** es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.
6. **Cultura:** conjunto de conocimientos e ideas no especializados adquiridos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales.
7. **Depresión:** enfermedad o trastorno mental que se caracteriza por una profunda tristeza, decaimiento anímico, baja autoestima, pérdida de interés por todo y disminución de las funciones psíquicas.
8. **Docencia:** actividad de la persona que se dedica a la enseñanza.

9. **Emprendimiento:** es el proceso de diseñar, lanzar y administrar un nuevo negocio, que generalmente comienza como una pequeña empresa o una emergente, ofreciendo a la venta un producto, servicio o proceso.
10. **ETS:** Ejercicio Técnico Supervisado.
11. **Etnia:** Conjunto de personas que pertenece a una misma raza y, generalmente, a una misma comunidad lingüística y cultural.
12. **Flujograma de procesos:** es un tipo de diagrama de flujo que ilustra las relaciones entre los principales componentes de una empresa u organización.
13. **Gestión:** acción o trámite que se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
14. **Indicadores del servicio al cliente:** son aquellos que nos ayudan a medir y dar seguimiento de la calidad de nuestro servicio.
15. **Investigación:** es el trabajo creativo y sistemático realizado para aumentar el acervo de conocimientos.
16. **Liderazgo:** es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.
17. **Material didáctico:** son los elementos que emplean los docentes o capacitadores emplean para poder facilitar el aprendizaje para la audiencia.
18. **Manual de funciones:** es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos

procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

19. **Multiculturalidad:** abarca todas las diferencias que se enmarcan dentro de la cultura, ya sea, religiosa, lingüística, racial, étnica o de género.
20. **Orientación:** Acción de orientar o colocar una cosa con respecto a un punto fijo.
21. **Pandemia:** enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.
22. **Pluriculturalidad:** coexistencia de grupos con distintas culturas.
23. **Rapport:** fenómeno en que dos o más individuos creen que están en armonía.
24. **Reinserción:** acción y resultado de hacer que un integrante o componente de un conjunto vuelva a formar parte de él.
25. **Reinserción laboral:** es el proceso que lleva a una persona que perdió su trabajo a conseguir uno nuevo.
26. **Remuneración:** pago por un trabajo o servicio
27. **Sociedad Anónima:** es un tipo de sociedad mercantil cuyo capital está dividido en acciones, en la que sus socios no responden personalmente de las deudas de la sociedad.
28. **Servicio:** trabajo, utilidad o función que desempeña un cosa o persona para beneficio de alguien más; generalmente remunerado.
29. **Técnicas didácticas:** son las formas, medios o procedimientos sistematizados y suficientemente probados, que ayudan a desarrollar y organizar una actividad, según las finalidades y objetivos pretendidos.
30. **Vocación:** Llamada o inspiración que una persona siente procedente de Dios para llevar una forma de vida, especialmente de carácter religioso.

Bibliografía

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Barrientos Felipa, P. (2017). Marketing+ internet= e-commerce: oportunidades y desafíos. *Revista finanzas y política económica*, 9(1), 41-56.
- Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de " Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Estrada, Z. S., Zenteno, J. N., Jara, D. G., Fernando, E. S. V., Vázquez, A. S., & Estrada, A. S. Estudio de Factibilidad Tecnológica en una tienda de ropa en apoyo de Covid-19. *Página Editorial*, 425.
- del Olmo, J. (2001). Tiendas de ropa de segunda mano. Otra oportunidad. *Cáritas*, (414), 32-35.
- García Huiman, M. (2020). Reusa: creación de un e-commerce de ropa de segunda mano.
- Gutiérrez, I. (2015, 26 enero). *Deserción laboral y sus repercusiones*. UDLAP.
http://contexto.udlap.mx/wp-content/uploads/2016/09/EX_GT_260115.pdf
- Larrauri, E., & Jacobs, J. B. (2011). Reinserción laboral y antecedentes penales. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 13(9), 1-25.
[Marketing sensorial: influencia de los sentidos en el comportamiento y toma de decisiones de los clientes de tiendas de ropa \(unimilitar.edu.co\)](http://www.unimilitar.edu.co)
- Morales, S. L. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Rodríguez, I., & Peiro, J. M. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.

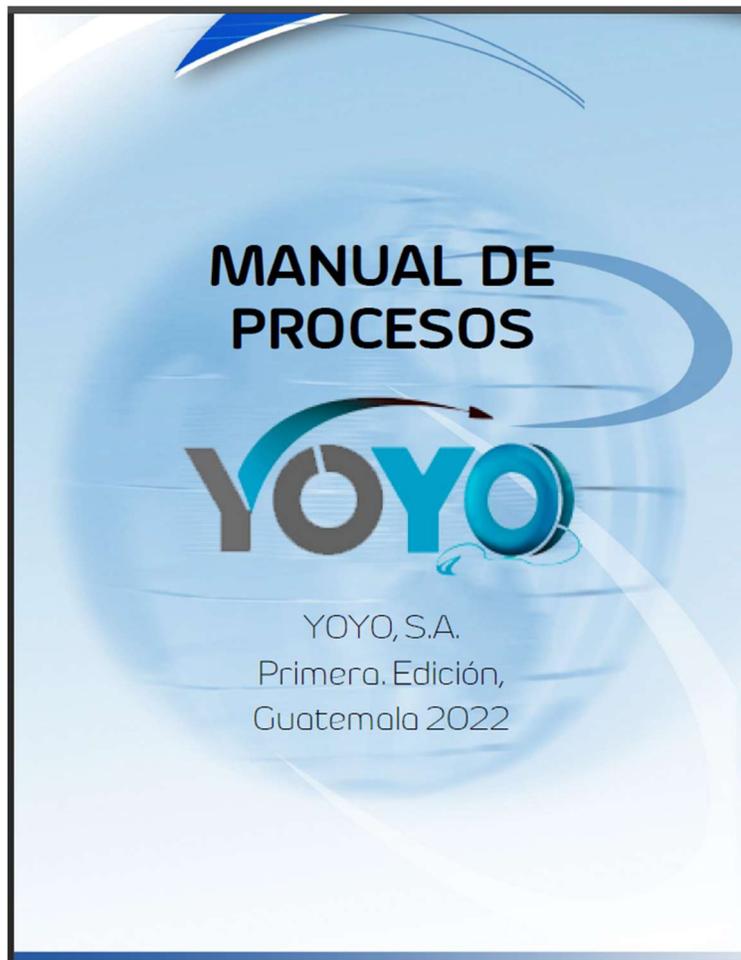
- Urmeneta Lacasa, G. (2022). Conceptualización y desarrollo de una web de venta de ropa de segunda mano en 2022.
- Aibar Barrios, L., & Fraj Andrés, E. (2019). *Comportamiento del consumidor responsable: Análisis del consumidor de ropa de segunda mano* (Doctoral dissertation, Tesis de pregrado, Universidad de).
- Barboza Vega, L. K., Briceño Valcarcel, S. F., Guzmán Valdivia, D. G., Lamas Rios, M. P., & Vera Torres, J. M. Comercialización online de ropa de segunda mano “I GOT IT”.
- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.
- Hidalgo-Parra, Y., Hernández-Hechavarría, Y., & Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 26(1), 74-88.
- Cyrulies, E., & Schamne, M. (2021). El aprendizaje basado en proyectos: una capacitación docente vinculante. *Páginas de Educación*, 14(1), 1-25.
- Serna, E. (2020). Revolución en la Formación y la Capacitación para el Siglo XXI. *Editorial Antioqueño de investigación*, 1-654.
- López, C. (2015). Capacitación y servicio al cliente. *Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar*.
- Morales, J. E. A., & Vargas, J. E. (2010). Servicio al cliente. *Asociación Oaxaqueña de Psicología AC*.
- Alarcón-Mendoza, V., Sarmiento-Campo, W., Mejía-Quiñones, J., Castaño-Álvarez, Á., & Troncoso Palacio, A. H. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín de innovación, logística y operaciones*.

Echeverría, J. (2020). Filosofía de la innovación y valores sociales en las empresas. Filosofía de la innovación y valores sociales en las empresas, 77-99.

Ospina, A. M. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. Revista Colombiana de Ciencias Administrativas, 1(1), 8-20.

Anexos

Manual de Funciones – Empresa Yoyo, S. A.



Encuesta de Reinserción Laboral post-pandemia



Sección 1 de 2

EJE DE INVESTIGACIÓN - E. T. S. - YOYO, S. A. - REINSERCIÓN LABORAL (TIENDA YOYO - ZONA 2, "EL ZAPOTE")

Formulario de **encuesta con fines educativos** para cumplir con el eje de investigación realizado por el etesista, Pablo Andres Chin Caal en la empresa Yoyo, Sociedad Anónima.

Cuestionario sobre Reinserción Laboral



YOYO
CUESTIONARIO
REINSERCIÓN
LABORAL

Sección 1 de 2

EJE DE INVESTIGACIÓN - E. T. S. - YOYO, S. A. - REINSERCIÓN LABORAL (TIENDA YOYO - ZONA 2, "EL ZAPOTE")

Formulario de cuestionario con fines educativos para cumplir con el eje de investigación realizado por el etesista, Pablo Andres Chin Caal en la empresa Yoyo, Sociedad Anónima.