

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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN  
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN LA EMPRESA  
COOPERATIVA MICOOPE, UBICADA EN COBÁN, ALTA  
VERAPAZ**

**CÉSAR GUILLERMO FETZER PAZ**

**COBAN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2016**

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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN  
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN LA EMPRESA  
COOPERATIVA MICOOPE, UBICADA EN COBÁN, ALTA  
VERAPAZ**

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

**POR  
CÉSAR GUILLERMO FETZER PAZ  
201340826**

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

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2016**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTE:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Ing. Admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milian PEM. César Oswaldo Bol Cú

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Ing.Ind. Francisco David Ruiz Herrera

### **COORDINADORA DE LA CARRERA**

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

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

COORDINADORA:	Lcda. Psic. Nancy Liseth Pereira Dubón
SECRETARIA:	Lcda. Psic. Elspeth Liliana Campos Wellmann
VOCAL:	Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

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

Lcda. Psic. Elspeth Liliana Campos Wellmann

### **REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACION**

Lcda. Psic. Nancy Liseth Pereira Dubón

### **ASESORA**

Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida



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

Cobán, A.V. 09 de abril de 2016  
Ref. 15/CP198-2016

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Empresa Cooperativa MICOOPE, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por el estudiante: **César Guillermo Fetzer Paz, Carné No.201340826.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Nadya María Morales Mérida de Liguori  
Asesora



c.c. archivo.



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

Cobán, A.V. 20 de agosto de 2016  
Ref. 15/CP-495-2016

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Empresa Micoope, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por el estudiante: **César Guillermo Fetzer Paz, Carné No.201340826.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Lcda. Nancy Liseth Pereira Dubois  
Revisora



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán, Alta Verapaz  
Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 29 de octubre de 2016  
Ref. 15/CP-701-2016

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión de redacción y estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Empresa Cooperativa Micoope, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por el estudiante: **César Guillermo Fetzer Paz, Carné No.201340826.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann  
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.



Cobán, A. V. 29 octubre de 2016  
Ref. No.15/CP-702-2016

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

Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Empresa Cooperativa Micoope, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por el estudiante: **César Guillermo Fetzer Paz, Carné No.201340826**. Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes  
Vocal

Lcda. Elspeth Liliana Campos Wellmann  
Secretaria

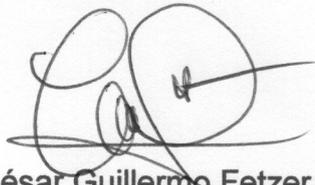
Lcda. Nancy Liseth Pereira Dubón  
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera de Psicología

c.c.archivo.



## **HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR**

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizado en la Cooperativa Micoope, ubicada en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título Universitario de Nivel Intermedio de Orientador Vocacional y Laboral.



**César Guillermo Fetzer Paz**  
Carné 201340826

## **RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

## **DEDICATORIA**

### **A:**

#### **Dios**

Por haberme dado disciplina y perseverancia para cumplir una meta profesional.

#### **Mis padres**

César Guillermo Fetzer Leal y María Hercilia Paz de la Cruz de Fetzer, con mucho cariño por su paciencia.

#### **Mis hermanos**

Laayza María, Deisy Mariela y Edin Alejandro por estar siempre conmigo en este proceso.

#### **Mis sobrinos**

José Andrés, María André y María José, con mucho cariño.

#### **Toda mi familia**

Con aprecio y cariño, por su aprecio y cariño.

#### **Amigos**

Universidad, colegas maestros, compañeros de trabajo y amigos de infancia por su apoyo incondicional.

#### **Ciencia**

Fiel amiga, por haberme dado la oportunidad de ondear sus misterios y estudiar la conducta humana.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A:**

### **Dios**

Por haberme dado la vida y salud en mí desarrollo personal y profesional.

### **Mis padres**

César Guillermo Fetzer Paz y María Hercilia Paz de la Cruz de Fetzer, por ser un ejemplo en mi vida.

### **La empresa Cooperativa Micoope, Cobán**

Por la confianza y colaboración en la realización de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III.

### **Licenciada en Psicología Nadya María Morales Mérida de Ligorría**

Por ser un ejemplo profesional a seguir y apoyo en el asesoramiento de mi trabajo de graduación.

### **Centros de práctica**

Que me abrieron las puertas para aplicar mis conocimientos a servicio y beneficio de las instituciones.

### **Centro Universitario del Norte CUNOR**

Por ser mi casa de estudios y formación académica.

### **La Carrera de Psicología**

A mis catedráticas y catedráticos por brindarme conocimientos en el campo y apoyo incondicional.

### **Mis amigos**

Sergio, Emily, Yosselin, Nilda, Victoria y Michelle por haberme dado ánimos en terminar mi proceso como Orientador Vocacional y Laboral.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>

### CAPÍTULO 1

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	5
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	6
	1.5.1 Naturales	7
	a. Flora	7
	b. Fauna	7
	1.5.1 Físicos	7
	1.5.3 Humanos	8
1.6	Situación socioeconómica	8
	1.6.1 Atractivos turísticos	8
	1.6.2 Producción agrícola	10
	1.6.3 Artesanal	10
	1.6.4 Principales festividades	11
1.7	Organización social	12
	1.7.1 Instituciones	12
	1.7.2 Grupos organizados	12
	1.7.3 Organizaciones socio-culturales	13
1.8	Descripción de la unidad de práctica	13
	1.8.1 Datos generales	13
	1.8.2 Visión	14
	1.8.3 Misión	14
	1.8.4 Recursos	14
	a. Físicos	14
	b. Humanos	14
	1.8.5 Servicios que presta la institución	15
	1.8.6 Organigrama	16
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	17

a. Síntesis de necesidades	17
b. Síntesis de fortalezas	17

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1 Programa de servicio	19
2.1.1 Revisión y clasificación de expedientes	19
a. Objetivo	19
b. Metodología	19
c. Material utilizado	20
2.1.2 Reestructuración de organigramas del manual de perfiles y puestos	20
a. Objetivo	20
b. Metodología	20
c. Material utilizado	21
2.1.3 Aplicación del Test Otis Superior	21
a. Objetivo	21
b. Metodología	21
c. Material utilizado	21
2.1.4 Orientación laboral a empleados Micoope	22
a. Objetivo	22
b. Metodología	22
c. Material utilizado	22
2.1.5 Apertura de bodega para expedientes Micoope	23
a. Objetivo	23
b. Metodología	23
c. Material utilizado	23
2.1.6 Servicio a las capacitaciones de la empresa Micoope	24
a. Objetivo	24
b. Metodología	24
c. Material utilizado	24
2.1.7 Tabulación de evaluaciones de desempeño	25
a. Objetivo	25
b. Metodología	25
c. Material utilizado	25
2.2 Programa de docencia	26
2.2.1 Taller de inteligencia emocional	26
a. Objetivo	26
b. Metodología	26
c. Material utilizado	27

## **CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

3.1	Programa de servicio	29
3.1.1	Resultados obtenidos	30
3.2	Programa de docencia	33
3.2.1	Resultados obtenidos	33
	<b>CONCLUSIONES</b>	37
	<b>RECOMENDACIONES</b>	39
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	41
	<b>ANEXOS</b>	43

### **ÍNDICE DE GRÁFICAS**

1	Sexo de colaboradores referidos para orientación laboral	30
2	Actividades realizadas en servicio	31
3	Pruebas psicométricas aplicadas	32
4	Edad de la población participante en taller de inteligencia emocional	33
5	Sexo de la población participante en taller de inteligencia emocional	34
6	Dinámicas realizadas	35

### **ÍNDICE DE ESQUEMAS**

1	Estructura Organizacional Cooperativa Cobán	16
---	---	----

### **ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS**

1	Clasificación de papelería del primera convocatoria anual Elaboración de organigramas del manual de descripción de puestos y perfiles	44
2	Taller de inteligencia emocional al departamento administrativo	44
3	Aplicación del test Otis Superior a empleados de nuevo ingreso Aplicación del test de Estilos de Personalidad al departamento de mercadotecnia	45
4		45
5		46



## LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

<b>ASOGAV:</b>	Asociación de Ganaderos de Alta Verapaz
<b>COCODE:</b>	Consejo Comunitario de Desarrollo
<b>COMUDE:</b>	Consejo Municipal de Desarrollo
<b>CONALFA:</b>	Comité Nacional de Alfabetización
<b>IGSS:</b>	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
<b>INE:</b>	Instituto Nacional de Estadística
<b>Km:</b>	Kilómetros
<b>PRONADE:</b>	Programa Nacional de Autogestión para Desarrollo Educativo
<b>APROFAM:</b>	Asociación Pro Bienestar de la Familia de Guatemala
<b>INAB:</b>	Instituto Nacional de Bosques
<b>INTECAP:</b>	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
<b>ONG:</b>	Organización No Gubernamental
<b>FONAPAZ:</b>	Fondo Nacional para la Paz
<b>CONRED:</b>	Coordinadora Nacional para la Prevención de Desastres



## RESUMEN

La Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III se realizó con el objeto de aplicar los conocimientos adquiridos durante los años de estudio de la carrera de Psicología. La ejecución fue realizada en la empresa financiera Micoope, Cobán, Alta Verapaz. Se inició con el diagnóstico institucional, que determinó la problemática que afectó el desarrollo de las actividades, consecutivo a ello se estableció un plan de trabajo para ejercer soluciones en la organización.

Las actividades realizadas se efectuaron en el departamento de Talento Humano de la unidad de práctica, a través de programación de espacios de trabajo, agenda de agrupamiento de personal y apoyo técnico en las actividades ordinarias.

La Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III se destacó en la formación holística del empleado, referente al desempeño personal y profesional del trabajador en una empresa.

El Departamento de Talento Humano presentó limitaciones de espacio físico y personal, por ello se brindó apoyo y orientación en los procesos que se realizan en el área, cumpliendo de esa manera con los objetivos de la práctica, a través de las siguientes fases:

El diagnóstico institucional consistió en recolectar información de la empresa, infraestructura, recursos, filosofía social y antecedentes, entre otros. Igualmente se observó e identificó la demanda a fortalecer en la administración de Talento Humano. En ese sentido se procedió a indagar en las distintas áreas de la institución.

Las actividades se elaboraron con el fin de fortalecer al recurso humano de la empresa. Se planteó la implementación de evaluaciones psicométricas, orientación laboral a los colaboradores y la contribución en las áreas de mejoramiento detectadas en la fase de diagnóstico.

El personal se benefició con talleres de motivación laboral, promoción de la salud mental y entrevistas individuales; lo cual permitió brindar orientación laboral al recurso humano. Por esta razón se recomendó dar apertura a un espacio específico para que el profesional en el campo de la psicología aborde temas de crecimiento personal.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de realizar la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral fue brindar soluciones para el correcto funcionamiento del Departamento de Talento Humano y procesos que se realizan en la empresa Micoope, Cobán; a través de actividades que fortalecieron el desempeño laboral de los empleados, dentro de las ciencias psicológicas en el ámbito industrial-organizacional.

Las actividades ejecutadas consistieron en la selección y capacitación del personal de nuevo ingreso, la reorganización de expedientes y la realización de proyectos de desarrollo laboral dentro de la institución.

Se reestructuraron organigramas institucionales y manuales de puestos, con el propósito de brindar un mayor orden y acceso a los documentos del departamento. Como resultado de estas acciones, se pretendió crear un espacio específico para la administración de estos documentos, mejorando la atención al personal de la empresa.

El trabajo está dividido en tres capítulos. Capítulo 1 se plantean datos relevantes de la unidad de práctica, y caracterización de las mismas; entre ello localización, condiciones climáticas y edáficas, recursos, servicios, filosofía, las fortalezas y áreas de mejora.

Capítulo 2 se describen las actividades realizadas durante la práctica. En el área de docencia, actividades de desarrollo personal como charlas y talleres. En el área de servicio, reestructuración del manual de perfiles y puestos, apoyo técnico en capacitaciones, aplicación de pruebas psicométricas, evaluaciones del desempeño y referencia de orientación laboral a cada empleado.

Capítulo 3 contiene el análisis y discusión de resultados de inferencias realizadas en las áreas de docencia y servicio. Se proyecta con estadística para facilitar su comprensión.

Consecutivo a los capítulos, se plantean las conclusiones reflejadas en la práctica, asimismo las recomendaciones al desarrollo institucional con un enfoque de orientación laboral. Finaliza el informe con las referencias bibliográficas correspondientes.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Ejercer funciones de Orientador Laboral en la empresa Micoope, Cobán, con el fin de fortalecer el recurso humano mediante conocimientos teóricos transferibles para un ejercicio práctico-profesional.

### **Específicos**

Formar en los empleados una visión holística para potenciar su productividad en el campo laboral a través de charlas y talleres.

Implementar en la empresa, herramientas psicológicas útiles para desarrollar en la Departamento de Talento Humano en fases de selección e inducción de personal para obtener resultados más completos y eficientes.

Brindar servicios de orientación laboral de manera individual para el fortalecimiento del recurso humano de la entidad empresarial.



## **CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

Este capítulo describe la situación actual de la empresa Micoope, ubicada en el municipio de Cobán Alta Verapaz; y del Departamento de Talento Humano de dicha institución.

### **1.1 Localización geográfica**

La empresa Micoope, Cobán se localiza en la 3<sup>a</sup>. Av 1-05, Zona 4, Cobán, Alta Verapaz.

### **1.2 Condiciones climáticas**

El ambiente en Alta Verapaz es templado. La temperatura en la ciudad de Cobán es variada, se marcan temporadas de calor, viento y frío en el año. Dependiendo de la elevación de terreno, el clima es estable.

### **1.3 Condiciones edáficas**

El terreno de Cobán es fértil. Los suelos del municipio se clasifican de la siguiente manera: suelo cultivable, tierras apropiadas para cultivos intensivos, entre ellos destacan el café (*Coffea*), pastos, cardamomo (*Elettaria cardamomum*) entre otros.

Consecuente a los suelos cultivables, existen tierras que no son aptos para fines agropecuarios o de exploración forestal, se caracteriza por ser áreas rocosas o por inaccesibilidad a los cerros. La producción forestal con más demanda es el pino (*Pinus*), este se encuentra en las partes altas del departamento.

“Según el mapa de cobertura forestal elabora con base en imágenes satelitales de 1988 (PAFG, 1992), en Alta Verapaz hay 3,479 Km<sup>2</sup> de bosque (21 Km, de coníferas, 3,437 Km<sup>2</sup> de latifoliadas y 21 Km<sup>2</sup> mixto), que equivalen el 40% del territorio de este Departamento.”<sup>1</sup>

#### 1.4 Vías de acceso

La urbanización del municipio ha incrementado, siendo las vías de acceso un indicador de desarrollo en una comunidad, la ciudad cuenta con cuatro tramos carreteros que hacen una red de 84 Km. El pavimento se encuentra en regulares condiciones.

Existen calles del perímetro urbano que aún están en proceso de construcción y de mantenimiento. Consecuente a proyectos municipales, algunas áreas para acceso a zonas, colonias y comunidades tienen carreteras de terracería.

Para el ingreso de medios de transportes aéreos, la cabecera municipal cuenta con una pista de aterrizaje con un kilómetro de largo. En el perímetro rural, existen comunidades que cuentan con pistas donde únicamente pueden aterrizar avionetas y helicópteros, estas se ubican en Chamá, Sactela, Cubiltguitz, entre otros.

La extensión urbana cuenta con los siguientes puentes: Puente Nuevo, el principal para el ingreso al municipio, Puente Creompaz, acceso a las áreas militares, Puente Chicoj, en la salida a comunidad Samac, Puente Los Arcos, acceso al municipio de San Pedro Carchá y Puente Chiú, a dirección de cantón Las Casas, los mismos están en regulares condiciones.

---

<sup>1</sup>Puluc Patzan, Maynor Alfredo. *Diagnostico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión*. Tesis ingeniero agrónomo, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: Facultad de Agronomía, 2015; Pág. 2.

## 1.5 Recursos

La cabecera municipal cuenta con variedad de recursos naturales, físicos y humanos, a continuación se describen los más relevantes.

### 1.5.1 Naturales

#### a. Flora

El reino plantae, en Cobán, es variado. La riqueza de flora se aprecia en áreas rurales y áreas protegidas para su conservación. Se producen y exportan orquídeas, entre la más destacada se encuentra la Monja Blanca (*Lycaste skinneri alba*).

#### b. Fauna

La fauna es numerosa, existe variedad de animales como: *ardillas (Sciurus vulgaris)*, ganado ovino y caprino, *conejos (Oryctolagus cuniculus)*, *gallinas y gallos (Gallus gallus domesticus)*, *pericos (Melopsittacus undulatus)*, *ocelote (Leopardus pardalis)*, *chacha (Ortalis vetula)*, *venado de cola blanca (Odocoileus virginianus)*, *cerdos (Sus scrofa domestica)*, *pizote (Nasua narica)*, *tepezcuinte (Agoti paca)*, *tigrillo (Leopardus tigrinus)* y *cotuza (Dasyprocta punctata)*. Para conservar este recurso, existe en el pueblo refugios ubicados en sierra Chamá, Xucaneb, Sécate, entre otras.

### 1.5.2 Físicos

Existen centros que prestan servicios de salud públicos y privados. Dentro de las instituciones estatales más relevantes se encuentra, el Hospital "Hellen Lossi de Laugerud", Hospital IGSS de Accidentes y APROFAM.

Los hospitales del sector privado del municipio son: Punto Escan, sanatorio María Auxiliadora, Nuestra Señora del Carmen, de especialidades, Barrio Salazar, San José y aproximadas 60 clínicas particulares. El poblado cuenta con profesionales en salud, brindando servicios de laboratorios, servicios de rayos x, farmacia, odontología, neurología, traumatología, ortopedia, pediatría, psicología, entre otros.

Los servicios públicos son a beneficio de la población cobanera. En relación a infraestructura, la urbanización se ha incrementado, sin embargo existen deficiencias los cuales se mencionarán a continuación: agua, electricidad, salud, educación y medio ambiente.

La mayoría de las calles cuentan con alumbrado público, drenajes, letrinas, sistemas de recolección de basura, cementerio, área recreativa, área deportiva y cultural, hoteles y restaurantes. Servicio de cable, telefónico e internet.

### **1.5.3 Humanos**

La ciudad de Cobán tiene una población de 1 119 825 personas, correspondiente a sexos, de esa cantidad, 559 733 son hombres y 560 092 son mujeres, estimación 2014 INE.

## **1.6 Situación socioeconómica**

### **1.6.1 Atractivos turísticos**

Siendo un municipio con más de 400 años de historia, Cobán es un territorio con riqueza ancestral y cultural las cuales aún se conservan para admiración de los turistas. La arquitectura española, la producción europea y los vestigios de la época de la colonia son los principales elementos que guardan la historia de la localidad.

Se destacan como atractivos turísticos de esta región el Palacio de Gobernación que es un edificio histórico construido en el siglo XIX por la necesidad de albergar múltiples dependencias del Gobierno; en la parte trasera del mismo se encuentra el Parque Infantil Navidad que es un predio de juegos infantiles y áreas deportivas. En el 2008 se construyó el mercado de Artesanías, que está abierto al público de 9:00 a 5:00 pm.

Las instituciones de cristianismo formaron un sistema ideológico en el pueblo, para ello La Catedral, El Calvario y El Convento de Santo Domingo de Guzmán que actualmente conforman un conjunto arquitectónico, de historia, tradición y cultura. Siendo el calvario de Cobán un lugar digno de visitar, pues en él se puede apreciar una hermosa vista de toda la urbanización del lugar.

El Estadio Verapaz José Ángel Rossi. Construido por fines recreativos en 1930, este centro deportivo es el icono de ocio en el municipio. Cuenta con un área para fútbol y en la parte exterior del mismo, lo rodea una pista de atletismo utilizada por los habitantes para ejercitar y entrenar diariamente. Cuenta con una cancha de baloncesto. Posee un atractivo arquitectónico conocido como Tribuna Monja Blanca (*Lycaste skinneri alba*), utilizado para eventos sociales y culturales, esta construcción tiene en su interior obras de arte del escultor Rodolfo Galeoti Torres. Alrededor del estadio se encuentra un cerro el cual tiene una pista para correr o caminar, rodeada de pinos (*Pinus*) y arbustos, este es un ambiente natural para hacer deporte y disfrutar a través de la naturaleza.

La mayoría de la infraestructura de la ciudad fue construida en época de la colonia, existen escenarios reconocidos como El Callejón de los Enamorados, una calle en el centro del pueblo que

mantiene su suelo empedrado y famoso por tener una vista romántica, rodeada por flores de bougainvillea (*Bougainvillea spectabilis*) y plantas trepadoras, es un rincón famoso en Cobán.

### 1.6.2 Producción agrícola

Como mediadores y productores del desarrollo económico, los inmigrantes alemanes impulsaron la industria del café (*Coffea*) y cardamomo (*Elettaria cardamomum*), siendo estos los granos principales para el comercio exterior. La producción del maíz (*Zea mays*) y frijol (*Phaseolus vulgaris*), es utilizado en el comercio interno. Gracias a la fertilidad del municipio, existen productos que se cultivan en este territorio, entre los principales se pueden mencionar: guayaba (*Psidium guajava*), tomate (*Solanum lycopersicum*), aguacate (*Persea americana*), pimienta (*Piper nigrum*) y la papa (*Solanum tuberosum*). Los agricultores del área rural son capacitados para crear parcelas de uso propio y fuente de ingresos en cada hogar. Utilizando técnicas de cultivo tradicionales, la mayoría de los pobladores venden sus cosechas en el mercado de la ciudad.

En ciertas comunidades, la producción de animales como: el cerdo (*Sus scrofa domesticus*), gallina (*Gallus gallus domesticus*), peces (*Pisces*) y conejos (*Oryctolagus cuniculus*) es un ejercicio que se emplea por pobladores. Así mismo, el ganado bovino y caprino es un medio de ingresos de compra y venta en la localidad.

### 1.6.3 Artesanal

Esta práctica ancestral es practicada por la minoría de los ciudadanos de Cobán. Sin embargo, es valorizada por su precisión, estética y cultura, producida por familias cobaneras, las cuales son una fuente de ingresos en estos hogares.

Los artesanos ofrecen sus obras en el mercado central, en el corredor del Palacio de Gobernación Departamental y en el Mercado de Artesanías ubicado en el Parque Navidad el cual es un centro recreativo. Entre los principales productos elaborados en la región se encuentran: el tejido en hilo, carpintería, panadería, herrería, barro y objetos de piedras y minerales. Es relevante mencionar que las áreas de venta de las artesanías son consideradas como centros turísticos, y ofrecen un material de cultura y tradición para las personas extranjeras y locales.

#### **1.6.4 Principales festividades**

La Ciudad de Carlos V Cobán, fue fundada con cimientos ideológicos católicos, es por ello que las conmemoraciones religiosas en el pueblo son celebradas. El 15 de enero los fieles hacen solemne el día, visitando la imagen del Santo Señor de Esquipulas ubicada en el Calvario.

En la semana mayor, ciertas calles del pueblo son adornadas por alfombras coloridas las cuales están plasmadas con material de aserrín y otros recursos naturales, frases bíblicas y hermosas imágenes son apreciadas por los fieles en espera del trayecto de las procesiones. La fiesta patronal de Cobán se celebra en la última semana de julio al 6 de agosto, en honor a Santo Domingo de Guzmán, en donde se celebra con desfiles en las principales calles y fiestas de gala, así como rituales de cofradías y bailes folclóricos como el Venado (*Odocoileus virginianus*) y el Diablo.

En el mes de mayo se lleva a cabo la Medio Maratón Internacional de Atletismo, un evento donde atletas de toda la

república y extranjeros recorren un tramo de 21 kilómetros (Cobán-Carchá) con meta final en Cobán.

Tradicionalmente, en el mes de diciembre, el 8 de diciembre se celebra el Día de la Virgen de Concepción. En honor a la Virgen de Guadalupe, el 12 de diciembre se venera a esta imagen, con misas, serenatas y quema de fuegos pirotécnicos, la cofradía del barrio San Marcos festeja con actividades programadas por los vecinos. El 25 de diciembre se celebra la Navidad y el 31 de diciembre el Año Nuevo.

## **1.7 Organización social**

### **1.7.1 Instituciones**

El municipio de Cobán, Alta Verapaz posee instituciones que trabajan por el desarrollo de la cabecera departamental.

Entre las entidades más destacadas se encuentra el Instituto Nacional de Bosques INAB, Instituto Técnico de Capacitación y O Productividad INTECAP, Juzgado de 1ª Instancia Civil, Juzgados de Paz, Juzgados de Trabajo y Prevención Social, Academia de Lenguas Mayas, Instituto Nacional de Seguridad Social IGSS, EduVida ONG, Comité Nacional de Alfabetización CONALFA, Fondo Nacional para la Paz FONAPAZ y la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED.

### **1.7.2 Grupos organizados**

En la cabecera municipal funciona un sistema de organización social que operan dentro de la comunidad para el desarrollo y beneficio de la sociedad.

Integrado por representantes municipales, los –COCODES- y la organización de la Sociedad Civil, se encuentra el Consejo Municipal

de Desarrollo -COMUDE- el cual tiene a cargo establecer las demandas y necesidades del pueblo. Un –COCODE- es el Consejo Comunitario de Desarrollo los cuales están divididos en todos los sectores del área urbana.

“El municipio de Cobán cuenta con 343 comités pro mejoramiento, y su actividad principal es el desarrollo de sus comunidades, a través de proyectos”<sup>2</sup>

ASOGAV- es la Asociación de Ganaderos de Alta Verapaz, está conformada por un conjunto de 60 ganaderos quienes representan la organización de la producción animal en el municipio. De igual forma, existen dos Asociaciones de Agricultores quienes poseen el centro y producción agrícola más reconocida de la región, ente ellos se encuentran: la producción del cardamomo Cardegua y Té Chirrepeco.

### **1.7.3 Organizaciones socio-culturales**

El municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz posee instituciones que trabajan por el desarrollo cultural del municipio. Entre ellas destacan, Sociedad de Beneficencia, Casa de la Cultura, Cámara de Comercio, Pastoral Social y Asociación Amigos de La Marimba.

## **1.8 Descripción de la unidad de practica**

### **1.8.1 Datos generales**

Es un grupo de personas que se asocia para ahorrar y prestarse mutuamente a tasas razonables de interés, promover un mejor nivel de vida de sus asociados, a través de la prestación de servicios financieros alternativos y competitivos.

---

<sup>2</sup> Ibid. Pág. 24.

Hoy por hoy Cooperativa Cobán ha crecido, es solvente y sus servicios son confiables; la empresa ha caminado con pasos seguros como alternativa para resolver problemas económicos no solo de los asociados si no de la población, con el compromiso que el cliente reciba siempre la mejor atención, el mejor servicio y los mejores beneficios.

### **1.8.2 Visión**

La visión de Micoope, Cobán es:

“Ser una cooperativa altamente confiable y accesible que apoye al asociado para resolver sus necesidades económicas.”<sup>3</sup>

### **1.8.3 Misión**

La visión de Micoope, Cobán es:

“Fomentemos el ahorro y crédito de los asociados a través de servicios competitivos retribuyéndoles beneficios sociales y económicos”<sup>4</sup>

### **1.8.4 Recursos**

#### **a. Físicos**

La empresa Micoope está compuesta con el siguiente recurso: Aire acondicionado, aparatos de audio, armarios, basureros, biblioteca, botiquin, cafetera, cañonera. Cocina, computadoras de escritorio, portátiles, cortinas, escobas, escritorios, horno microondas, impresoras, y lámparas personales.

Cuenta con lockers de metal, lockers plásticos, mesa de conferencias, microondas, pantallas, pizarrones, porta lapiceros, portapapeles, refrigerador, sillas acolchonadas, sillones, teléfonos,

---

<sup>3</sup> Manual de Perfiles y Puestos, Departamento de Talento Humano, Micoope Cobán.

<sup>4</sup> Manual de Perfiles y Puestos, Departamento de Talento Humano, Micoope Cobán.

televisores, toallas, trapeadores, trinchantes, vidrios separadores de cubículos y vitrinas.

#### **b. Humanos**

Según datos obtenidos en el departamento de Talento Humano de la empresa Micoope, Cobán, hay un total de 92 colaboradores. 53 hombres y 39 mujeres. Oscilan entre las edades de 19 a 48 años.

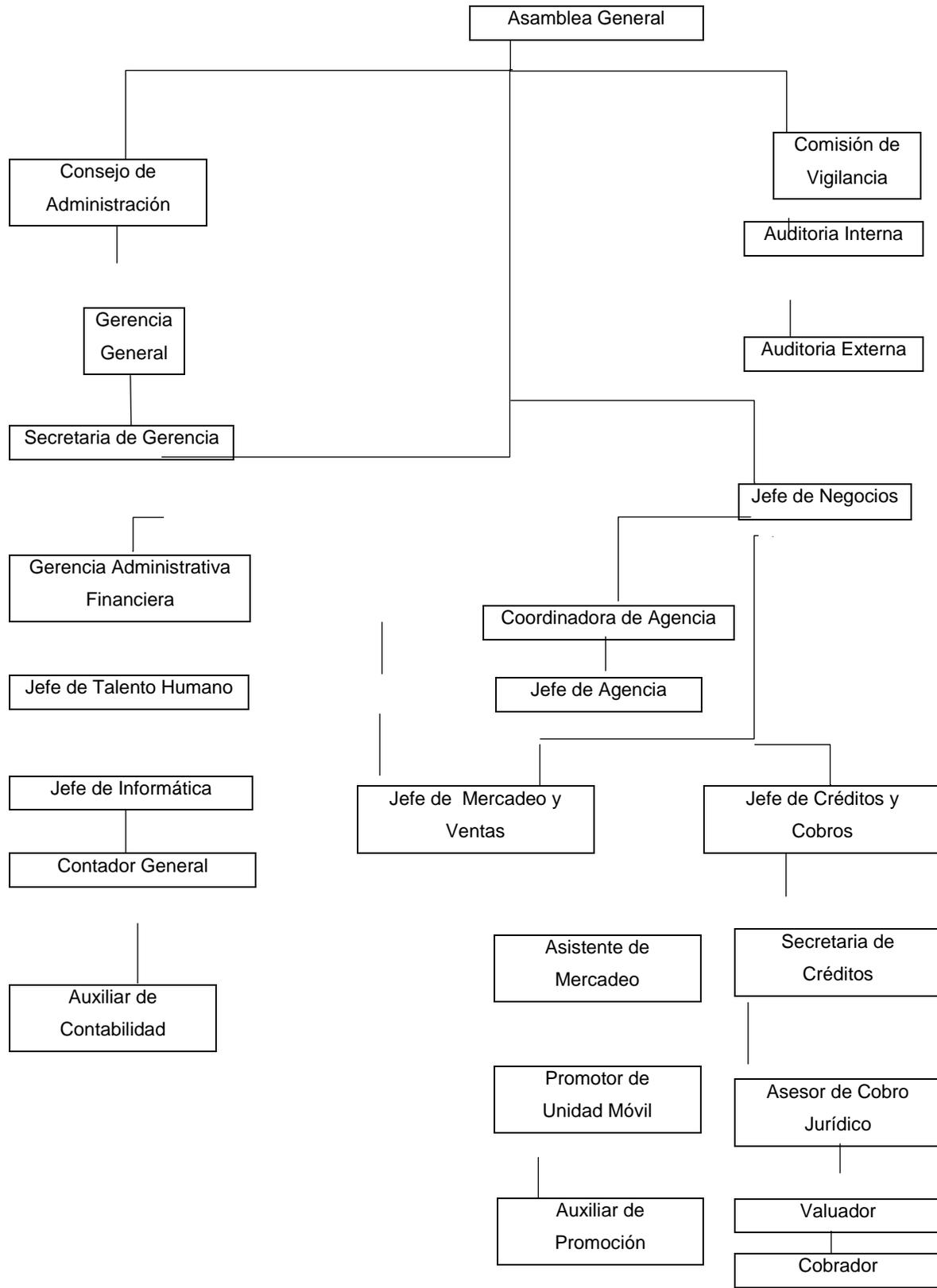
#### **1.8.5 Servicios que presta la institución**

El sistema Micoope es una entidad financiera que busca el fortalecimiento económico y calidad de vida de los guatemaltecos a través de servicios de calidad para el beneficio de la sociedad. Es una integración de cooperativas, representa una de las sociedades sin fines de lucro más importantes de la nación.

Los principales servicios que presta la institución son de Cooperativas de Ahorro y Crédito. En el transcurso de los años la empresa ha implementado programas de aseguradora y préstamos, los asociados son beneficiados con premios y reconocimientos por su record de desarrollo financiero en dicha entidad.

#### **1.8.6 Organigrama**

### **ESQUEMA 1 ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN COOPERATIVA COBÁN**



## 1.9 Problemas y fortalezas encontradas

A continuación se describen las necesidades y fortalezas encontradas en la empresa Micoope, Cobán.

### a. Síntesis de necesidades

- 1) El personal, en su mayoría, proyecta problemas personales que afectan su productividad.
- 2) No cuenta con un profesional de la psicología encargado de la orientación laboral de los empleados.
- 3) La empresa no cuenta con un área recreativa para el personal.
- 4) Existen deficiencias en las relaciones humanas de convivencia.
- 5) El proceso de selección de personal incluye una fase de evaluación psicométrica, sin embargo, los resultados suelen ser obviados por carencia de recurso humano capacitado para la interpretación de resultados.
- 6) No existe un espacio amplio para el correcto funcionamiento del departamento de talento humano.
- 7) No se cuenta con un área específica para material y mobiliario del departamento, como expedientes y uniformes.

### b. Fortalezas encontradas

- 1) La institución cuenta con una profesional líder con conocimientos en la administración y desarrollo del recurso humano.
- 2) Existen programas de asensos, seguros de vida, bonificaciones referentes al desempeño del personal, horas extras y así como b.
- 3) Se realizan capacitaciones para los empleados en un año lectivo; para la empresa Micoope el desarrollo laboral, enfocado al servicio, es una fortaleza prioritaria.

- 4) La organización es accesible al desempeño de jóvenes que desean ejercer prácticas profesionales de niveles medios y universitarios.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

Este capítulo contiene la descripción de actividades realizadas, materiales y metodologías en la ejecución de la práctica, ejecutada del trece de abril al trece de septiembre del año dos mil quince.

#### **2.1 Programa de servicio**

A continuación se describen las actividades ejecutadas como respuesta a los problemas identificados en el diagnóstico de la institución en el área de servicio.

##### **2.1.1 Revisión y clasificación de expedientes de convocatoria**

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

Contratar personal, clasificando expedientes para plazas vacantes en los puestos de jefe de agencia, asesora de tarjetas de crédito y receptor pagador para cubrir el personal de la empresa.

###### **b. Metodología**

El departamento de Talento Humano realizó una convocatoria externa, dada a la demanda de plazas vacantes en los distintos departamentos de la empresa Micoope, Cobán. Se recibieron un estimado de 400 expedientes. Se analizó y clasificó cada expediente para cubrir los siguientes puestos: jefe de agencia, asesora de tarjetas de crédito, receptor pagado, entre otros.

### **c. Material utilizado**

Se utilizó el manual de perfiles y puestos de la empresa para cualificar las características que demandaba cada puesto, además se utilizó un lápiz para identificar los expedientes que clasificaban a la fase de entrevista.

## **2.1.2 Reestructuración de organigramas del manual de perfiles y puestos**

### **a. Objetivo**

Ingresar información actualizada de las nuevas plazas en el manual de perfiles y puestos de la empresa Micoope, Cobán, para la reestructuración del organigrama institucional.

### **b. Metodología**

El manual de perfiles y puestos es un texto institucional en donde están descritas las funciones de cada empleado y la jerarquía organizacional. El departamento de informática facilitó un programa digital para la reelaboración de los organigramas. Se adicionaron nuevos puestos, en función del análisis realizado.

La actividad se desarrolló en dos semanas. Se realizaron modificaciones por la jefa de talento humano. Revisado y corregido, el departamento de mercadotecnia imprimió el documento y lo presentó en una reunión con el consejo de administración.

**c. Material utilizado**

Se utilizó el manual de perfiles y puestos de la empresa para poder realizar el organigrama. El Departamento de Mercadotecnia facilitó el programa digital especializado para realizar planos y organigramas *Microsoft Visio 2013*, para poder realizar la actividad.

**2.1.3 Aplicación del Test Otis Superior****a. Objetivo**

Aplicar un instrumento diseñado para medir la capacidad intelectual de cada sujeto para conocer las habilidades mentales del personal convocado en la fase de entrevista.

**b. Metodología**

En el proceso de convocatoria, se realizaron entrevistas correspondientes a aquellos aspirantes que calificaron en dicha actividad. Se midió el coeficiente intelectual, un dato cuantitativo de razonamiento e inteligencia; para ello se aplicó el test Otis Superior para un grupo de siete personas.

Se convocó a los participantes calificados, posterior a las instrucciones, se procedió a aplicar el test. La duración del mismo fue de treinta minutos exactos. El informe de los test fue entregado a la encargada correspondiente.

**c. Material utilizado**

El material que se utilizó fueron 7 pruebas del Test de Otis Superior, lápices, borradores, sacapuntas y un cronómetro.

## **2.1.4 Orientación laboral a empleados Micoope**

### **a. Objetivo**

Abordar de manera individual en un espacio específico de la empresa a empleados referidos cuya conflictividad interna estaba interfiriendo en el desempeño y productividad laboral para crear un ambiente armonioso en los empleados.

### **b. Metodología**

La filosofía cooperativista es generar una cultura de servicio en cada uno de los empleados. Por tanto, el estado emocional y psicológico es vital para comprender la posición y funcionamiento de cada individuo. Se realizó una intervención a un grupo de empleados referidos por la jefa de talento humano.

El proceso tuvo una duración de 30 minutos. El salón de vigilancia, oficina para reuniones de directivos y capacitaciones, fue el lugar de la actividad.

La dinámica de atención fue de orientación individual. El colaborador comunicó su estado personal y profesional. Se brindó conocimientos sobre resiliencia e inteligencia emocional; se aplicó el test proyectivo de Rotter para obtener un resultado más concreto. La disposición y accesibilidad de los participantes fue positiva. Al finalizar, se presentó el informe al departamento de talento humano.

### **c. Material utilizado**

La actividad se realizó en el salón de vigilancia de la empresa, se utilizó una mesa, sillas, lapiceros y papel para anotar las observaciones. El test proyectivo de Rotter fue un instrumento

utilizado para conocer el inconsciente de los empleados referidos y brindar un resultado eficiente.

### **2.1.5 Apertura de bodega para expedientes Micoope**

#### **a. Objetivo**

Ampliar el espacio específico en una bodega para el control y administración de expedientes de los empleados de la empresa Micoope, Cobán.

#### **b. Metodología**

El espacio del departamento de talento humano es reducido, para ello se realizó una expansión en una bodega adjunta de las oficinas administrativas de la empresa. Un locker completo se utilizó para cada uno de los expedientes de cada colaborador. Se procedió a asear y ordenar alfabéticamente cada uno de los portafolios. Se adjuntó la papelería del nuevo personal.

El acceso y control a la papelería de los colaboradores fue más eficiente. En cuanto el personal recibió constancias de capacitaciones, documentos administrativos o cambios de puestos, se actualizó el orden de cada carpeta.

#### **c. Material utilizado**

La empresa contaba con material necesario para ampliar el espacio. Se utilizaron cartapacios de color azul y los expedientes ya estaban identificados, se procedió a organizar en orden alfabético el material y se adjuntó la nueva papelería en cada documentación. Utilizando enseres de limpieza se aseó la librería y el espacio establecido.

## **2.1.6 Servicio a las capacitaciones de la empresa Micoope**

### **a. Objetivo**

Asistir técnicamente mediante el control de registro al personal contratado para capacitar a los empleados de la empresa Micoope, Cobán.

### **b. Metodología**

Al iniciar el año se presentó una planificación de las capacitaciones en todos los departamentos de la agencia Micoope Cobán. Se brindó apoyo a los capacitadores invitados para dichas actividades. En el transcurso de la práctica se realizaron dos capacitaciones al personal de nuevo ingreso del departamento de Negocios y Avalúos, además de talleres de comunicación impartida por psicólogos invitados.

La asistencia consistió en el registro de participantes a las actividades de apoyo en los requerimientos del capacitador y colaborar en el refrigerio al finalizar cada capacitación. Los eventos se realizaron por fases, por grupos y por tiempo de duración, no excediéndose de dos horas por actividad. Las capacitaciones finalizaron exitosamente.

### **c. Material utilizado**

La empresa contaba con material necesario para capacitar a los empleados. Las actividades de capacitación consistían en colocar el equipo audiovisual, además de facilitar el acceso y control de los alimentos después de cada reunión.

## 2.1.7 Tabulación de evaluaciones de desempeño

### a. Objetivo

Ingresar a la base de datos del Departamento de Talento Humano, los resultados de las evaluaciones de desempeño de los empleados para obtener un resultado general de la productividad de los colaboradores.

### b. Metodología

En un periodo de seis meses la empresa realizó una evaluación de desempeño para medir el rendimiento laboral del personal en el ámbito de la comunicación, relaciones humanas, productividad, eficacia, entre otros. Se ponderó un dato cuantitativo por parte de cada uno de los colaboradores; los jefes participaron en una dinámica de autoevaluación y coevaluación.

Se utilizó un instrumento de evaluación de desempeño. El formato se dividió en aspectos de evaluación, teniendo una calificación máxima de diez puntos. Se describió cuantitativamente el porcentaje acumulado en las áreas de conducta laboral y productividad. Los rangos de calificación fueron: inferior, deficiente, aceptable y excelente. Al finalizar la tabulación, se presentaron los resultados obtenidos al departamento de talento humano y gerencia.

### c. Material utilizado

En la realización de la actividad, la jefa de talento humano solicitó a cada departamento de la empresa enviar vía correo electrónico los resultados correspondientes. Algunos resultados fueron presentados en dispositivos de memoria digital, lo cual se

procedió a tabular en una computadora portátil. Al finalizar, se presentaron los resultados al encargado correspondiente.

## **2.2 Programa de docencia**

### **2.2.1 Taller sobre inteligencia emocional**

#### **a. Objetivo**

Fortalecer en los empleados la capacidad de desarrollar una inteligencia emocional óptima y responsabilizarse de la salud mental a través de charlas y talleres para fortalecer el crecimiento personal de los colaboradores.

#### **b. Metodología**

Durante las actividades de práctica supervisada se realizaron sesiones con los colaboradores de nuevo ingreso en fase de inducción. La población es joven y entusiasta para el trabajo. La jefa de talento humano solicitó abordar el tema mencionado, en vista que el estado emocional y psicológico es un factor vital en la productividad laboral.

Los talleres se realizaron en el salón de vigilancia y en el salón F de dicha empresa. Asistieron doce empleados divididos en distintos grupos. Se inició con la explicación de la psicología como ciencia y su importancia en el ámbito laboral, de igual forma se desarrollaron temas de autoconocimiento y autoconcepto. La participación de los empleados fue positiva, los mismos expresaron experiencias de vida y realizaron preguntas en relación al tema.

**c. Material utilizado**

Se desarrollaron temas con equipo audiovisual, utilizando una computadora portátil y un televisor; se brindó un espacio de opiniones de conocimientos nuevos. Se realizaron dinámicas de cierre para la actividad por los mismos participantes.



## **CAPÍTULO 3**

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

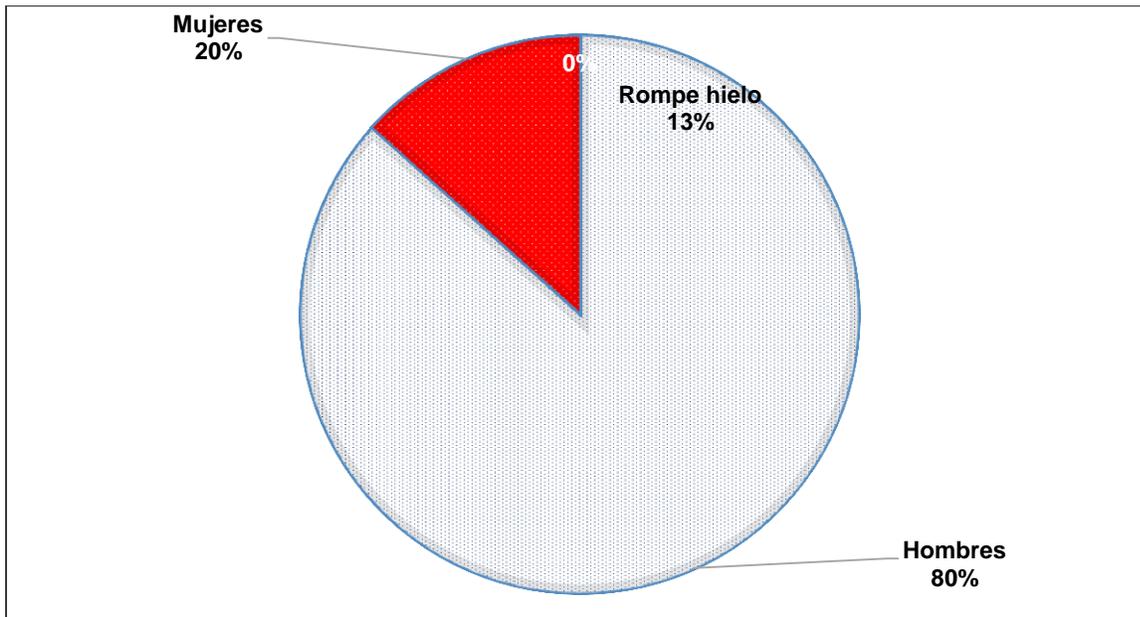
A continuación se hace un análisis sobre los logros obtenidos durante la realización de la práctica, así como los factores favorables y desfavorables para ejecutar las actividades planificadas.

#### **3.1 Programa de servicio**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en función de las actividades realizadas, referentes al área de servicio.

### 3.1.1 Resultados obtenidos

## GRÁFICA 1 SEXO DE COLABORADORES REFERIDOS PARA ORIENTACION LABORAL

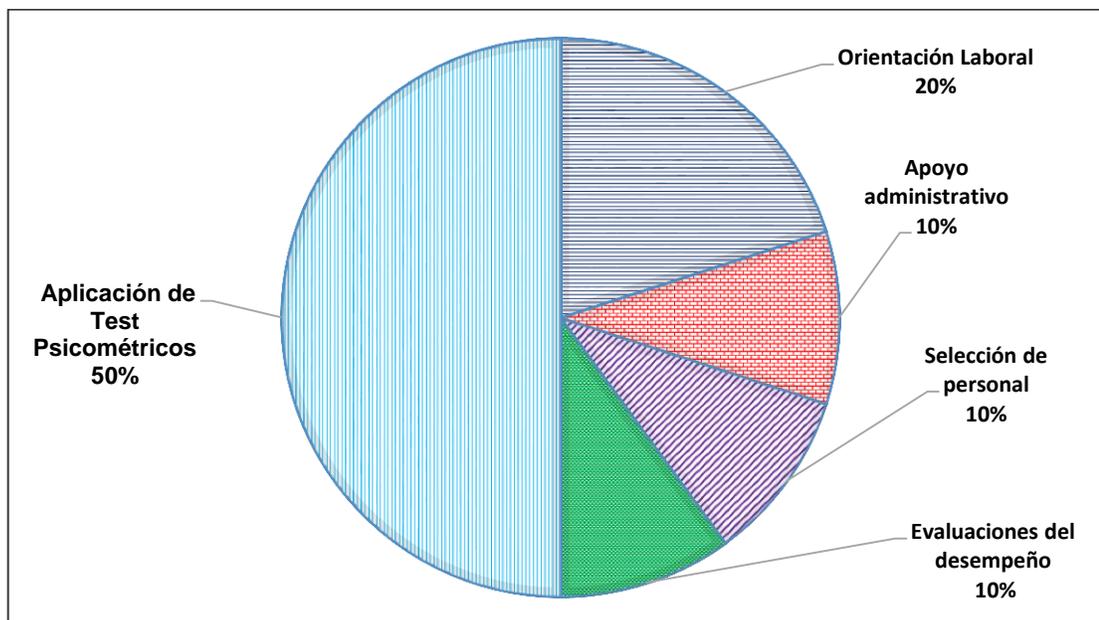


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2015

En apoyo a uno de los programas del Departamento de Talento Humano dirigido a los colaboradores, se refirieron a una orientación laboral a 15 personas que reflejaban actitudes conflictivas, afectando su desempeño laboral. En su mayoría fueron hombres, en menor porcentaje asistió el sexo femenino. Se brindaron técnicas para controlar emociones y recomendaciones para fortalecer positivamente la personalidad.

## GRÁFICA 2

### ACTIVIDADES REALIZADAS EN SERVICIO

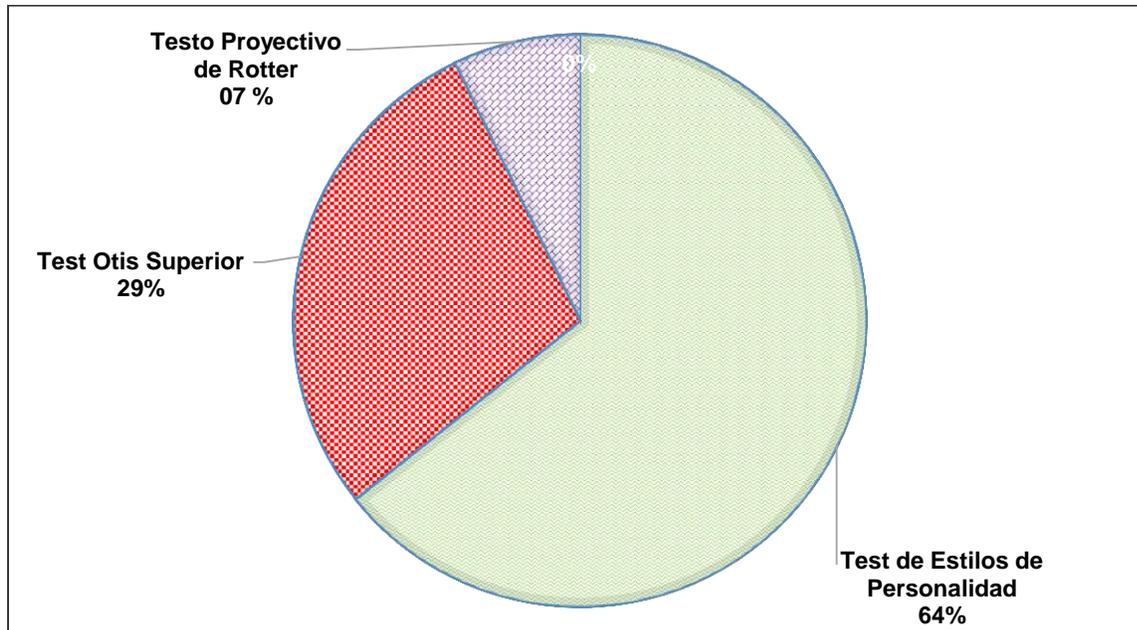


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2015

Durante el proceso de práctica se realizaron actividades dirigidas a los colaboradores con el objetivo de fortalecer el personal del Departamento de Talento Humano de la empresa Micoope, Cobán. La actividad con mayor incidencia fue la aplicación de test psicométricos, dado que se ejecutaron en los procesos de reclutamiento de aspirantes que deseaban optar a una plaza vacante. En un menor porcentaje se realizó la orientación laboral, evaluaciones del desempeño, procesos de selección de personal y apoyo administrativo.

### GRÁFICA 3

## PRUEBAS PSICOMÉTRICAS APLICADAS



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2015

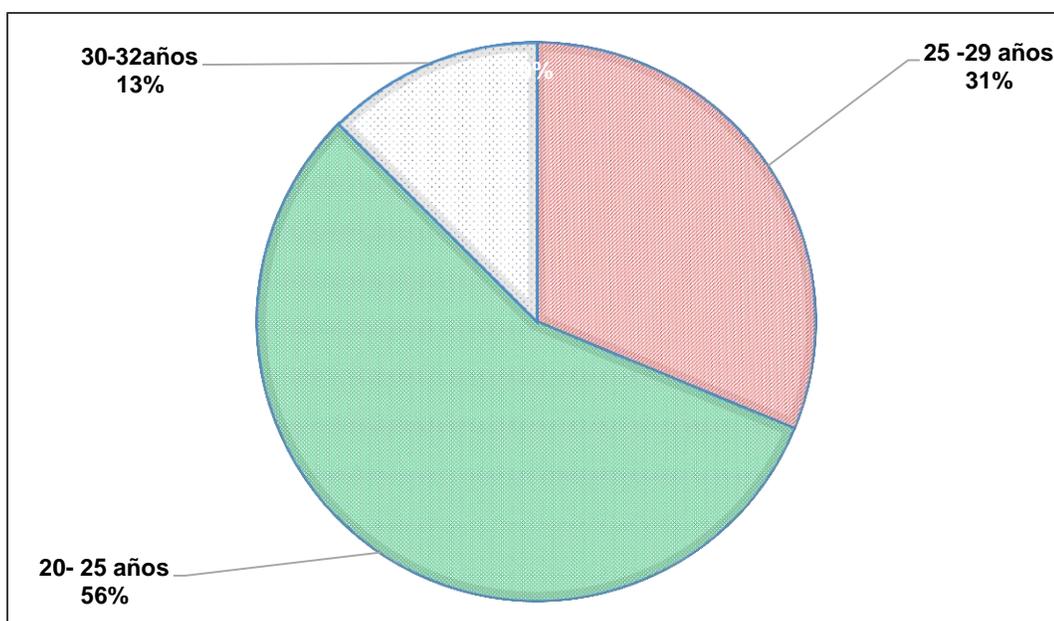
Dentro de la empresa Micoope, Cobán, se aplicaron pruebas psicométricas que beneficiaron al Departamento de Talento Humano en procesos de reclutamiento y selección de personal. Los test que se utilizaron, en su mayoría, fueron el Test de Estilos de Personalidad, en menor porcentaje el Test Otis Superior, su objetivo es medir el coeficiente intelectual y el Test Proyectivo de Rotter, utilizado para conocer el inconsciente de la persona. Los resultados mostraron otra perspectiva en la toma de decisiones para contratar al personal, así como referencias de aquellos empleados que necesitan una orientación laboral de mayor atención.

## 3.2 Programa de docencia

Seguidamente se presenta los resultados obtenidos en función de las actividades realizadas, referentes al área de docencia.

### 3.2.1 Resultados obtenidos

**GRÁFICA 4**  
**EDAD DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE EN TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

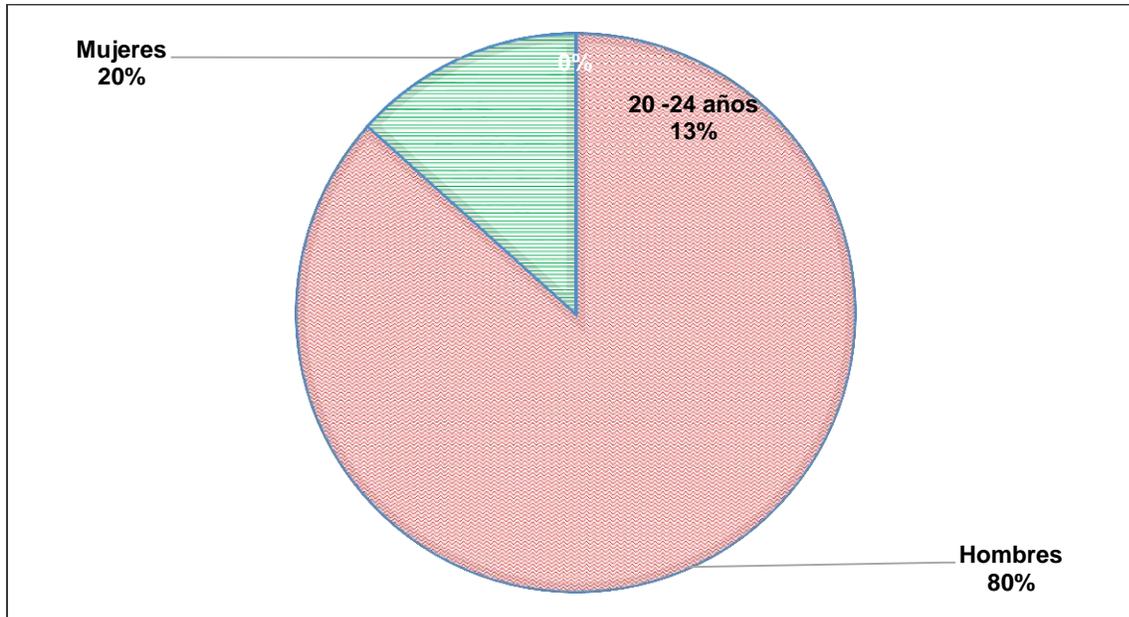


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2015

Dentro del proceso de práctica se convocó a talleres de inteligencia emocional a los empleados de nuevo ingreso que se encontraban en proceso de inducción, de igual forma a colaboradores que ya formaban parte de la empresa. El mayor porcentaje de la población atendida en el taller fueron adultos jóvenes, que cumplen con funciones técnicas de atención al asociado en la organización y en menor porcentaje los participantes eran jefes de departamentos.

## GRÁFICA 5

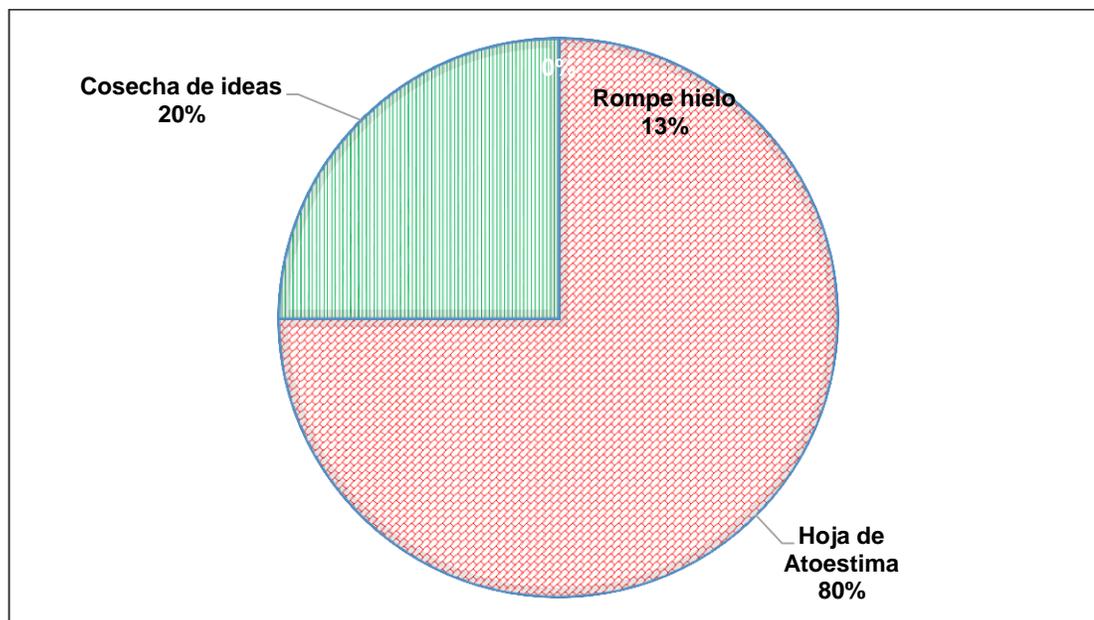
### SEXO DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE EN TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2015

Dentro de la empresa Micoope, Cobán se abordaron talleres de inteligencia emocional con distinta población. Como resultado de estas actividades realizadas, se evidenció que la mayoría de participantes fueron hombres. En menor porcentaje la población atendida fueron mujeres, se evidencio que los hombres demandaron mayor abordaje por evidentes conductas conflictivas detectadas en la empresa.

## GRÁFICA 6 DINÁMICAS REALIZADAS



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2015

Dentro de las dinámicas realizadas en talleres se evidencia que la actividad Hoja de Autoestima fue la más utilizada, este ejercicio logró que los participantes proyectaran sucesos de su vida y personalidad. Se observó una profunda introspección al pasado, formó un ambiente de empatía y reflexión sobre el fortalecimiento de la inteligencia emocional. En menor porcentaje, se abrió un espacio de opiniones e ideas en donde los colaboradores expresaron sus experiencias del ejercicio.



## CONCLUSIONES

Después de realizar las actividades, analizar y discutir los resultados se presentan las siguientes conclusiones:

Se abordaron temas relacionados con la psicología industrial como imagen pública organizacional y la calidad de servicio, con ello se logró potenciar una visión laboral más eficiente.

Se crearon significativas potencialidades que fortalecieron el desarrollo del recurso humano, a través de charlas y talleres donde se compartieron temas de inteligencia emocional y de relaciones interpersonales armoniosas. Utilizando la visión y misión que demanda la institución en los trabajadores, se planteó un enfoque holístico en relación en la responsabilidad de servicio en una empresa.

El Departamento de Talento Humano se benefició con la aplicación de herramientas psicológicas como el Test Otis Autoaplicados de la Habilidad Mental Superior y Test de Rasgos de Personalidad, los cuales fueron implementados en las fases de inducción de personal de nuevo ingreso.

En el desarrollo de las actividades de docencia, como talleres y charlas, se realizó un empeño constante en promover la importancia de la salud mental en un ambiente laboral y la óptima inteligencia emocional, la cual es un factor evidente en la calidad de servicio de una empresa. El recurso humano fue abordado de manera individual para conocer y desarrollar las necesidades particulares de cada trabajador.



## **RECOMENDACIONES**

Para continuar las acciones de desarrollo institucional, se presentan las siguientes recomendaciones.

Implementar programas de capacitación en el área de la orientación laboral enfocado en fortalecer el recurso humano desde una perspectiva psicológica y laboral.

Crear espacios donde se aborden temas de crecimiento personal, mediante literatura en los campos de la filosofía y psicología. Además de brindar oportunidad para que el colaborador exteriorice comentarios en relación a su permanencia en la empresa.

Aplicar instrumentos psicométricos en las empresas como fase de preselección de personal, teniendo como efecto una referencia del aspirante a una plaza vacante, así como en el transcurso del desarrollo laboral en la empresa.

Fortalecer la importancia de la inteligencia emocional en el campo laboral, con el fin de crear estabilidad mental en los trabajadores. Para ello es necesario crear un puesto para un psicólogo o bien un orientador vocacional y laboral.



## BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto. *Gestión de talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill, 2002.
- Cooperativa Cobán. *Filosofía Micoope*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Departamento Talento Humano, 2015.
- Davis, Keith y John W. Newstrom. *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill, 2002.
- García, Emma. *El arte de ser feliz*. España: Jorge A. Mestas Ediciones, 2013.
- Goleman, Daniel. *Inteligencia emocional*. México: Editorial Kairós, 2000.
- González Llanea, Felicia Mirian. *Instrumentos de evaluación Psicológica*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas, 2007.
- Morris, Charles G. y Albert A. Maisto. *Psicología*. México: Pearson Educación, 2009.
- Otis, Arthur S. *Test Otis auto aplicados de habilidad mental*. Guatemala: Universidad del Valle de Guatemala, 2013.
- PulucPatzan, Mynor Alfredo. *Diagnóstico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión*. Tesis ingeniero agrónomo, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: Facultad de Agronomía, 2015.
- Robbins, Stephen P. y Timothy A. Judge. *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación, 2013.



V.ºB.º  
*Adán García Veliz*

Adán García Veliz  
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa  
Bibliotecario





## **ANEXOS**

## FOTOGRAFÍA 1

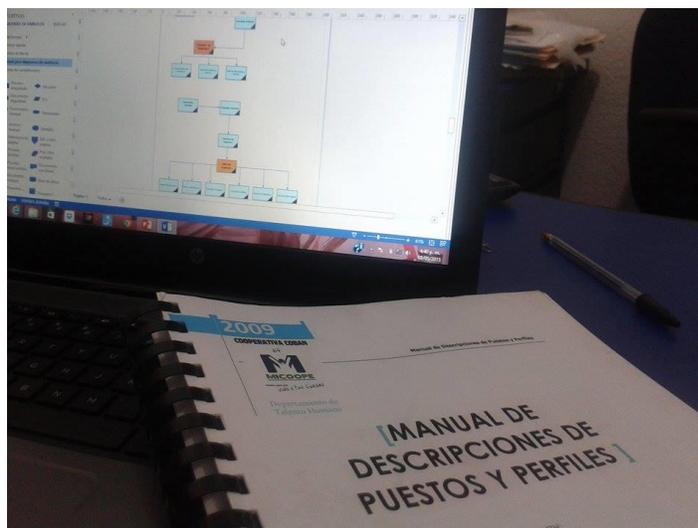
### CLASIFICACIÓN DE PAPELERIA DE LA PRIMERA CONVOCATORIA ANUAL



Tomada por: César Fetzer. Año 2015

## FOTOGRAFÍA 2

### ELABORACIÓN DE ORGANIGRAMAS DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y PERFILES



Tomada por: César Fetzer. Año 2015

### FOTOGRAFÍA 3

## TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



Tomada por: Nelly Yalibat. Año 2015

### FOTOGRAFÍA 4

## APLICACIÓN DEL TEST OTIS SUPERIOR A EMPLEADOS DE NUEVO INGRESO



Tomada por: César Fetzer. Año 2015

**FOTOGRAFÍA 5**  
**APLICACIÓN DEL TEST ESTILOS DE PERSONALIDAD AL**  
**DEPARTAMENTO DE MERCADOTENIA**



**Tomada por: César Fetzer. Año 2015**



# USAC - CUNOR

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario del Norte



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

## ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III,  
REALIZADA EN LA EMPRESA COOPERATIVA MICOOPE, UBICADA EN COBÁN, ALTA  
VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

**CÉSAR GUILLERMO FETZER PAZ**

Autoriza el

# IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 28 de octubre de 2016.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

DIRECTOR

