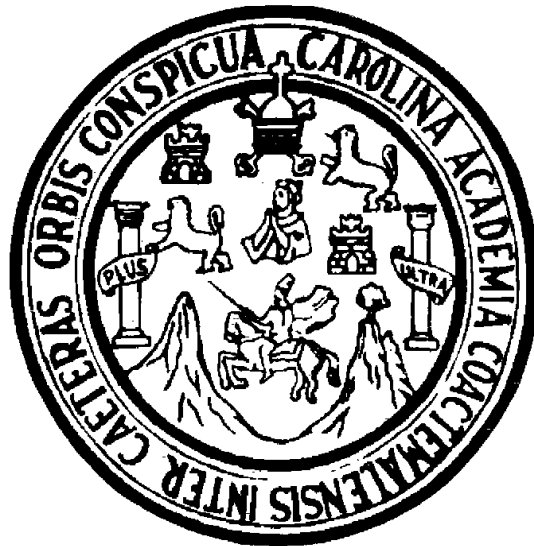


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN EL HOTEL MAYA
Y RESTAURANT VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

NILDA NOEMÍ RAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ OCTUBRE 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 EL HOTEL MAYA
Y RESTAURANT VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

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

POR

**NILDA NOEMÍ RAX
201340512**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ OCTUBRE 2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTES:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. Admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián 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 Lilliana Campos Wellmann
VOCAL:	Lcda Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann

REVISORA

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

ASESORA

Lcda Psic. Loida Esperanza Cacao Chocooj



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

Cobán, A.V. 06 de agosto de 2016
Ref. 15/CP-467-2016


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 el Hotel Maya y Restaurant Victoria, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Nilda Noemí Rax, Carné No.201340512**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Loida Esperanza Cacao Chocoj
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-485-2016

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 el Hotel Maya y Restaurant Victoria, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Nilda Noemí Rax, Carné No.201340512.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Iris Josefina Olivares Barrientos
Revisora

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. 01 de octubre de 2016
Ref. 15/CP-616-2016

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 el Hotel Maya y Restaurant Victoria, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Nilda Noemí Rax**, Carné No.201340512.

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann
Revisora de Redacción y Estilo

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. 01 octubre de 2016
Ref. No.15/CP-617-2016

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 revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Practica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en Hotel Maya y Restaurant Victoria, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Nilda Noemí Rax, Carné No. 201340512**. 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 el cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Trabajo de graduación Titulado: Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en el Hotel Maya y Restaurant Victoria, ubicada en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título universitario a nivel intermedio de Orientadora Vocacional y Laboral.



Nilda Noemi Rax
201340512

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 del Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA

A:

- Dios:** por brindarme salud, permitiéndome estudiar al lado de mis seres queridos, sin dejarme desfallecer en las diferentes situaciones que generen desanimo.
- Mi mamá:** Olivia Rax Yalibat por esos momentos en los cuales me reconforta diciendo que todo estará bien y saldremos adelante, las enseñanzas que he aprendido a lo largo del tiempo, siendo un pilar en la construcción de mi vida.
- Mi hermano:** Selvin Estuardo Rax siendo un apoyo en diferentes situaciones, por enseñarme que la humildad es un valor importante y se debe practicar siempre.
- Mamita (†):** por enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa, que se debe ser perseverantes y constantes.

AGRADECIMIENTOS

A:

- Dios:** por la salud en cada una de las etapas de mi vida.
- Mi familia:** Olivia Rax Yalibat y a Selvin Estuardo Rax por el apoyo económico.
- La familia Artola Lanza:** doña Carmen Albertina Sierra (†), Claudia Carmina, Alejandra, Claudia, José, Juan José, a sus esposas e hijos.
- Hotel Maya y Restauran Victoria:** a doña Elizabeth, a los dueños Josué y a su esposa Lourdes.
- Mis amigos:** Amanda, Arlee, Karen por enseñarme el valor de la amistad a luchar y ser más fuerte, a Cesar, Walter, Victoria y Elsa por el apoyo incondicional en las diferentes etapas que requiere la carrera.
- Mis docentes:** Lcda. Corina por enseñarme acerca de las responsabilidades y tener una pasión hacia el técnico de orientación vocacional, Lcda. Nadya, Lcda. Gaby que todo sueño es posible, que todo sacrificio es alcanzado en su momento a través de perseverancia, Lcda. Loida por ser de gran apoyo en el proceso de formación académica.
- La Universidad de San
brindar
Carlos de Guatemala:** por ser el centro de estudio, por diferentes servicios en el desarrollo educativo de cada persona.
- Mi papá:** por la ayuda económica para la formación educativa y llegar hasta donde hoy estoy.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	v	
INTRODUCCIÓN	1	
OBJETIVOS	3	
CAPÍTULO 1		
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA		
1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	5
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	6
	1.5.1 Naturales	6
	1.5.2 Físicos	7
	1.5.3 Humanos	7
1.6	Situación socioeconómica	7
	1.6.1 Atractivos turísticos	7
	1.6.2 Producción agrícola	8
	1.6.3 Artesanal	8
	1.6.4 Principales festividades	8
1.7	Organización social	9
	1.7.1 Instituciones	9
	1.7.2 Grupos organizados	9
	1.7.3 Organización socio-cultural	9
1.8	Descripción de la unidad de práctica	10
	1.8.1 Datos generales	10
	1.8.2 Visión	10
	1.8.3 Misión	10
	1.8.4 Valores	11
	1.8.5 Recursos	11
	a. Físicos	11
	b. Humanos	11
	1.8.6 Descripción de actividades que se realizan en la unidad de práctica	12
	1.8.7 Organigrama	13
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	14
CAPÍTULO 2		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS		
2.1	Programa de servicio	15
	2.1.1 Actividades realizadas	15
	a. Organigrama	15

	1) Objetivo	15
	2) Metodología	15
	3) Materiales utilizados	16
b.	Elaboración ficha de información general	16
	1) Objetivo	16
	2) Metodología	16
	3) Materiales utilizados	17
c.	Aplicación Test de los Temperamentos	17
	1) Objetivo	17
	2) Metodología	17
	3) Materiales utilizados	18
d.	Aplicación Test DISC	18
	1) Objetivo	18
	2) Metodología	18
	3) Materiales utilizados	19
e.	Aplicación Test Otis Autoaplicados Superior Forma A	19
	1) Objetivo	19
	2) Metodología	19
	3) Materiales utilizados	20
f.	Aplicación Test Estilos de Personalidad	20
	1) Objetivo	20
	2) Metodología	20
	3) Materiales utilizados	21
g.	Elaboración de reglamento interno	21
	1) Objetivo	21
	2) Metodología	21
	3) Materiales utilizados	22
h.	Elaboración de manual de funciones	22
	1) Objetivo	22
	2) Metodología	22
	3) Materiales utilizados	23
i.	Organización base de datos de recursos humanos	23
	1) Objetivo	23
	2) Metodología	23
	3) Materiales utilizados	24
j.	Elaboración y aplicación evaluación de desempeño	24
	1) Objetivo	24
	2) Metodología	24
	3) Materiales utilizados	25
2.2	Programa de docencia	25
2.2.1	Actividades realizadas	25
a.	Taller sobre manejo y prevención del estrés	25
	1) Objetivo	25
	2) Metodología	26
	3) Materiales utilizados	26
b.	Cápsula informativa sobre relaciones interpersonales	27

1) Objetivo	27
2) Metodología	27
3) Materiales utilizados	27
c. Cápsula informativa sobre valores sociales	28
1) Objetivo	28
2) Metodología	28
3) Materiales utilizados	28
d. Cápsula informativa sobre trabajo en equipo y compañerismo	28
1) Objetivo	28
2) Metodología	29
3) Materiales utilizados	29
e. Cápsula informativa sobre motivación	29
1) Objetivo	29
2) Metodología	30
3) Materiales utilizados	30
CAPÍTULO 3	
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Programa de servicio	31
3.1.1 Actividades ejecutadas	31
3.1.2 Pruebas aplicadas	32
3.1.3 Sexo de la población atendida	33
3.1.4 Procedencia colaboradores	34
3.2 Programa de docencia	35
3.2.1 Actividades ejecutadas	35
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	43

ÍNDICE DE ESQUEMAS

1 Organigrama	13
---------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1 Actividades ejecutadas	31
2 Pruebas aplicadas	32
5 Sexo de la población atendida	33
6 Procedencia colaboradores	34
7 Actividades ejecutadas docencia	35

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1 Vista frontal del Hotel Maya y Restaurant Victoria	44
2 Aplicación test para conocer temperamentos a colaborador del área del hotel	44
3 Aplicación test DISC a colaborador del área del hotel	45

4	Aplicación evaluación de desempeño a colaboradora del área del restaurante	45
5	Aplicación taller manejo y prevención del estrés	46
6	Taller sobre manejo y prevención del estrés	46
7	Actividad Cápsulas informativas generales sobre los temas: relaciones interpersonales, valores sociales, compañerismo y motivación a colaboradores del área de restaurante y del hotel	47

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ASOGAV:	Asociación de Ganaderos de Alta Verapaz
BBVA:	Banco Bilbao Vizcaya Argentina
COCODE:	Consejo Comunitario de Desarrollo
COMUDE:	Consejo de Municipalidades de Desarrollo
CONALFA:	Comité Nacional de Alfabetización
DISC:	Dominio, Influencia, Seguridad-estabilidad, Complacencia
FUNDEA:	Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola
IGSS:	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INAB:	Instituto Nacional de Bosques
INACOP:	Instituto Nacional de Cooperativas

RESUMEN

La práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, coadyuva a la formación académica, personal y profesional del estudiante de la carrera de Psicología. Al formar parte de la institución se socializo los aspectos claves como: la definición, los objetivos y funciones de la Orientación dentro del ámbito laboral, de esta forma se perfiló las características que debía cumplir la persona a cargo de esta área el cual ofrece técnicas de relajación y ser moderadora en situaciones conflictivas.

Se describió las vías de acceso para ingresar al municipio de Cobán, Alta Verapaz, los recursos naturales y físicos que cuenta como la situación socioeconómica para el sustento de cada habitante. Las actividades que ejecuta el Hotel Maya y Restaurant Victoria, ofrece el servicio de alojamiento a diferentes personas del país como extranjeros.

Se impartieron charlas, talleres, actividades de motivación y relajación con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores, con una producción eficaz de los recursos materiales y humanos. El personal logro expresar situaciones importantes a jefes inmediatos y así a través de estrategias solucionar los problemas que acontecen.

A través de actividades ejecutadas se dio un cambio en el horario con el fin de evitar la rutina que mejoro el rendimiento laboral de los colaboradores por medio de reforzadores verbales y en otras ocasiones bonos extras en la correcta ejecución de tareas que requiere los puestos, y de esa forma integrar la participación de cada uno.

El enfoque laboral se reflejó en mejorar el clima organizacional que implemento el uso de técnicas para habilitar espacios y así disminuir el estrés,

tensión y miedo al fracaso que generan actividades que requieren más del tiempo que ellos disponen. Se fortaleció la importancia de cada una de las personas dentro de la institución, el papel que desempeñan dentro de la misma y evitar así que se ejecuten tareas que no corresponden a su puesto.

INTRODUCCIÓN

El proceso de orientación es importante para el desarrollo emocional de la persona, permite identificar los factores que afecta en su rendimiento personal como laboral; las funciones que tiene el orientador laboral en el Hotel Maya y Restaurant Victoria es indagar a través de observaciones, sobre el comportamiento de los colaboradores en distintas actividades que requiera el puesto. El proceso de práctica se encuentra desglosada en tres áreas de interés:

El primero describe la ubicación geográfica, las vías de acceso, recursos naturales, físicos y humanos, situación socioeconómica y organización social del municipio. Se proporciona datos generales de la unidad de práctica y las actividades que realizan, los recursos que trabajan en conjunto para el sustento económico de la misma.

El segundo capítulo contiene actividades que promovieron la publicidad de la institución, elaboración de formatos que se utilizan en el departamento de recursos humanos y la aplicación de entrevista de perfil de puesto. Por medio de charlas, talleres, cápsulas informativas y técnicas de relajación se buscó mejorar la comunicación entre colaboradores.

Los resultados de la práctica son explicados en el tercer capítulo, a través de gráficas e interpretaciones que muestran la participación de los colaboradores, al evaluar el conocimiento que tiene cada persona sobre su perfil de puesto, la residencia de cada uno y el sexo al que pertenecen, con la práctica de temas que incentivaron el trabajo en equipo, el personal desarrollo mejor confianza en sí mismos; como a otros compañeros de área. Cada uno agrego estrategias entre sí para cumplir los estándares que se tienen proyectados en ellos,

reflejado en el compañerismo con mejor asertividad en la atención a clientes y a jefes inmediatos.

OBJETIVOS

General

Describir los diferentes procesos que se realizaron en la práctica del área laboral; con el apoyo de talleres, charlas y cápsulas informativas, para generar nuevas estrategias, con el fin de obtener un óptimo desarrollo en la institución.

Específicos

Detallar la información que se recabo en la primera fase de práctica sobre las vías de acceso al municipio, las actividades que ejecuta y los datos generales de la unidad de práctica expresada de forma escrita para informarse sobre la etapa inicial que requiere la orientación laboral.

Definir las diferentes actividades ejecutadas junto a los colaboradores a través de cápsulas informativas, charlas, talleres, con la elaboración de una base de datos para el área de recursos humanos con el fin de mejorar las relaciones entre compañeros e incentivar la participación así como el desarrollar capacidades que requiere su puesto.

Interpretar los alcances obtenidos en el programa de servicio y docencia sobre la población atendida, el sexo al que pertenecen y su residencia por medio de graficas que expresen la participación de los colaboradores para hacer énfasis en la función de cada actividad y el beneficio que brindó cada una.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

“La ciudad de Cobán está ubicada en 216 kilómetros de la ciudad de Guatemala. Limita al norte con el departamento de Petén; al sur con los municipios de San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz, Tactic y Tamahú; al este con los municipios de Chisec, San Pedro Carchá y San Juan Chamelco; y al oeste con el departamento del Quiché.”¹

1.2 Condiciones climáticas

La configuración variada, las diferentes alturas, las tierras bajas en regiones como Panzós y Tactic, hacen que el clima sea variado por lo regular es templado y frío con llovizna lo que se conoce como Chipi-Chipi²; cuando inicia el verano la temperatura llega a 33° y cuando el clima se torna frío su temperatura es de 6°.

1.3 Condiciones edáficas

Su topografía, es variada se encuentran montañas, cimas, ríos y lagos que benefician al país, el río Chixoy que pasa por Cobán el cual ayuda a través de una hidroeléctrica; encontramos el suelo que se caracteriza por ser heterogéneos sobre piedras calizas estos son húmedos que se ubican en la plataforma kárstica central dándole notar a Cobán con cuevas y grutas.

¹Geografía y Clima de Alta Verapaz. <http://cobanaltaverapaz.blogspot.com/2010/05/Geografía-y-clima-la-ciudad-de-coban.html> (27 de Abril 2015)

²Su nombre proviene del vocablo del idioma Q'eqchi', que significa “entre nubes” y es que la región es muy lluviosa que duraba varios días.

1.4 Vías de acceso

“La ruta más empleada para llegar a Cobán es siguiendo la carretera CA-9 en dirección norte hacia el Atlántico hasta llegar a El Rancho en el kilómetro 85, tomando rumbo norte por la carretera CA-14. Está totalmente asfaltada hasta el kilómetro 215 donde se ubica la cabecera departamental. La cabecera municipal dista 90 kilómetros hacia la ciudad capital, siendo una carretera mixta de 45 kilómetros de terracería e igual distancia de asfalto; y existen 53 kilómetros hasta la cabecera departamental Salamá, igualmente en carretera mixta, con 24 kilómetros de terracería.”³

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

Se encuentra diversidad de flora en el municipio las cuales se exhiben en diferentes viveros del área y de las cercanías, entre ellas la Flor Nacional Monja blanca (*Lycaste skinneri*) propia de la región verapacense, orquídeas y azaleas (*Rhododendron Simsii*) para la decoración. Entre la fauna se encuentra:

“Tigrillo, Venado Grande, Venado Cola Blanca, Cabros de Monte, Trigre, Ocelote, Chachas, Coche de Monte, Jabalí, Cotuza, Puerco-espín, Tepezcuíntle, Pizote, Ardilla, Mapache, Loro, Guacamaya, Senzontle, Guardabarranco, Perico y Sulula. También nuestra Ave Nacional “EL QUETZAL”, sus principales refugios son: Sierra de Chama, Xucaneb, Samac y Seacte.”⁴

1.5.2 Físicos

El municipio de Cobán cuenta con diferentes servicios de salud para atender a la población que vive dentro o fuera del

³ Vías de Acceso de Alta Verapaz. <http://www.viajeaguatemala.com/alta-verapaz#.Vs6g5fnhC00> (27 de Abril 2015)

⁴ Fauna del municipio de Cobán, Departamento de Alta Verapaz. <http://www.guaticate.com/municipio-de-coban-alta-verapaz.html> (27 de Abril 2015)

mismo, el Hospital Regional Helen Lossi de Laugerud es el principal, que ofrece servicio gratuito con diferente personal capacitado en cada una de las áreas que necesiten. Los centros médicos tienen una tarifa de costo por consulta ubicados en diferentes puntos del municipio.

Cada una de las personas que residen ubicados en las cercanías tienen los servicios básicos como agua potable, electricidad, recolección de basura, drenaje, bancos, centros educativos, servicios de restaurantes; sin embargo estos no están a disposición de todos los habitantes del área rural que exceptúa energía eléctrica que en su mayoría se cuenta.

1.5.3 Humanos

“La población aproximada de Cobán es de 241,568 personas, estimación del 2013 del Instituto Nacional de Estadística de Guatemala (INE). Población de 144,461 personas, de acuerdo al XI Censo Nacional de Población del Instituto Nacional de Estadística –INE- realizado en el año 2002. De esa cantidad, 71,678 son hombres y 72,783 son mujeres, mientras que 47,202 viven en área urbana y 97,259 en área rural.”⁵

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

El departamento de Alta Verapaz posee varios lugares turísticos los cuales promueve una buena convivencia familiar y social con riqueza natural y cultural. La laguna de Lachúa, balneario Talpetate, balneario San José la Colonia son lugares acuáticos, mientras el parque Nacional las Victorias y el Estadio son medios para compartir y entrenar atletismo. El calvario, el Convento y la Ermita Santo Domingo son espacios religiosos en

⁵Demografía de Cobán, Alta Verapaz. <http://wikiguate.com.gt/coban/> (27 de Abril 2015)

los que se llevan a cabo actividades que fomenten la fe entre las diferentes familias.

1.6.2 Producción agrícola

La producción es extensa en diferentes municipios de Alta Verapaz se encuentra el café (*Coffea*), y el cardamomo (*Elettaria cardamomum*) es muy manejado, achiote (*Bixa orellana*), cacao (*Theobroma cacao*), maíz (*Zea mays*), frijol (*Phaseolus vulgaris*), chile (*Capsicum annuum*), caña de azúcar (*Saccharum officinarum*) que sirve para el sostén económico del municipio como de cada uno de los ciudadanos.

1.6.3 Artesanal

Se producen diferentes tejidos elaborados por la población cobanera, objetos de talabartería, trabajo de madera extraída de las aldeas cercanas con la cuales se ejecuta muebles de casa, elaboración de máscaras para eventos folklóricos, pirotecnia, orfebrería y platería.

1.6.4 Principales festividades

La variedad de actividades en el año son de característica religiosa, cultural y social. Se encuentra la *Medio Maratón Internacional de Atletismo*, en la cual ingresa gente del extranjero, de lugares cercanos para participar en la misma esta se realiza en el mes de mayo con un recorrido de 21 kilómetros. En el mes de Julio se celebra el *Festival Folklórico Nacional*, con el fin de conocer las costumbres, tradiciones, bellas artes y enaltecer el espíritu de las etnias.

La celebración *de la Feria* en honor al Patrono de Santo Domingo de Guzmán se organiza en la primera semana de

agosto celebrada desde el año de 1936 con realización de desfiles de centros educativos de todos los niveles. El *Paabanc* se celebra en las capillas especiales de barrios, siendo una fiesta indígena desde tiempos antiguos.

1.7 Organización social

1.7.1 Instituciones

Están al servicio de la población cobanera que promueven la salud, educación y planificación para brindar una atención especializada se encuentra la Escuela de Lenguas Mayas, Comité Nacional de Alfabetización CONALFA, Instituto Nacional de Cooperativas INACOP, Instituto Nacional de Bosques INAB, Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola FUNDEA, Asociación TulaSalud y Mercy Corps.

1.7.2 Grupos organizados

Se encargan de velar por el cumplimiento de los derechos de la comunidad, participación e integración de cada poblador a través de Asociación de comadronas, Juntas escolares, los Consejos Comunitarios de Desarrollo COCODE, Consejo de Municipales de Desarrollo COMUDE y la Asociación de Ganaderos de Alta Verapaz ASOGAV.

1.7.3 Organización socio-cultural

Por medio de estas se integra a los pobladores interesados de participar en la Asociación Folklórica Amigos de la Marimba, aceptando niños de pequeña edad; la Casa de la Cultura ejecuta eventos para destacar al municipio en diferentes actividades.

1.8 Descripción de la unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

El Hotel Maya y Restaurant Victoria, se encuentra ubicado en la 1° calle 2-33 zona 4 a cien metros del parque central de Cobán, Alta Verapaz el cual brinda servicio de atención a los clientes según sus necesidades en un horario de siete a veinte horas, en los días de lunes a domingo.

1.8.2 Visión

“Llegar a ser un hotel líder en la industria hotelera del Mercado guatemalteco y ser reconocido nacionalmente tanto internacionalmente. Así mismo formar una cadena de hoteles para el buen servicio de nuestros clientes guatemalteco como extranjeros”.⁶

1.8.3 Misión

“Brindarle un buen servicio a nuestros clientes para que ellos, al estar en cada una de nuestras habitaciones se sientan a gusto y cómodos, y así mismo poder brindarle una satisfacción plena para que él se sienta como en casa y en familia”.⁷

1.8.4 Valores

“Confiabilidad, puntualidad, amabilidad, honestidad, patriotismo, humildad, respeto, lealtad, paz”.⁸

1.8.5 Recursos

a. Físicos

Tiene a su servicio diferentes materiales distribuidos por áreas; en recepción se cuenta con equipo de comunicación,

⁶Josué Omar Ibáñez Leal, *Filosofía de la Institución Hotel Maya y Restaurant Victoria* (Cobán, Alta Verapaz 2005).

⁷Ibid.,

⁸Ibid.

mueble tipo ropero que guarda algunos alimentos, baño personal. Cada habitación está equipada según al servicio del cliente ofreciendo cuartos individuales, para parejas, si desean para dos personas, tres, cuatro o cinco según el número de visitantes.

Ofrece para eventos especiales un salón exclusivo con sillas, mesas, servicio sanitario e iluminación; el restaurante brinda atención a los visitantes como a residentes del municipio, está dividido en pequeños salones. Para eventos deportivos brindan el servicio de televisión vía Skype, presentación de conciertos en fechas conmemorativas.

Los alimentos son preparados en la cocina con estufa de leña o de gas, con ayuda de utensilios de cocina, congeladores, refrigeradoras, cámaras de frío, muebles de cocina, lavaplatos, máquinas para preparar café, percoladoras, licuadoras y comal.

b. Humanos

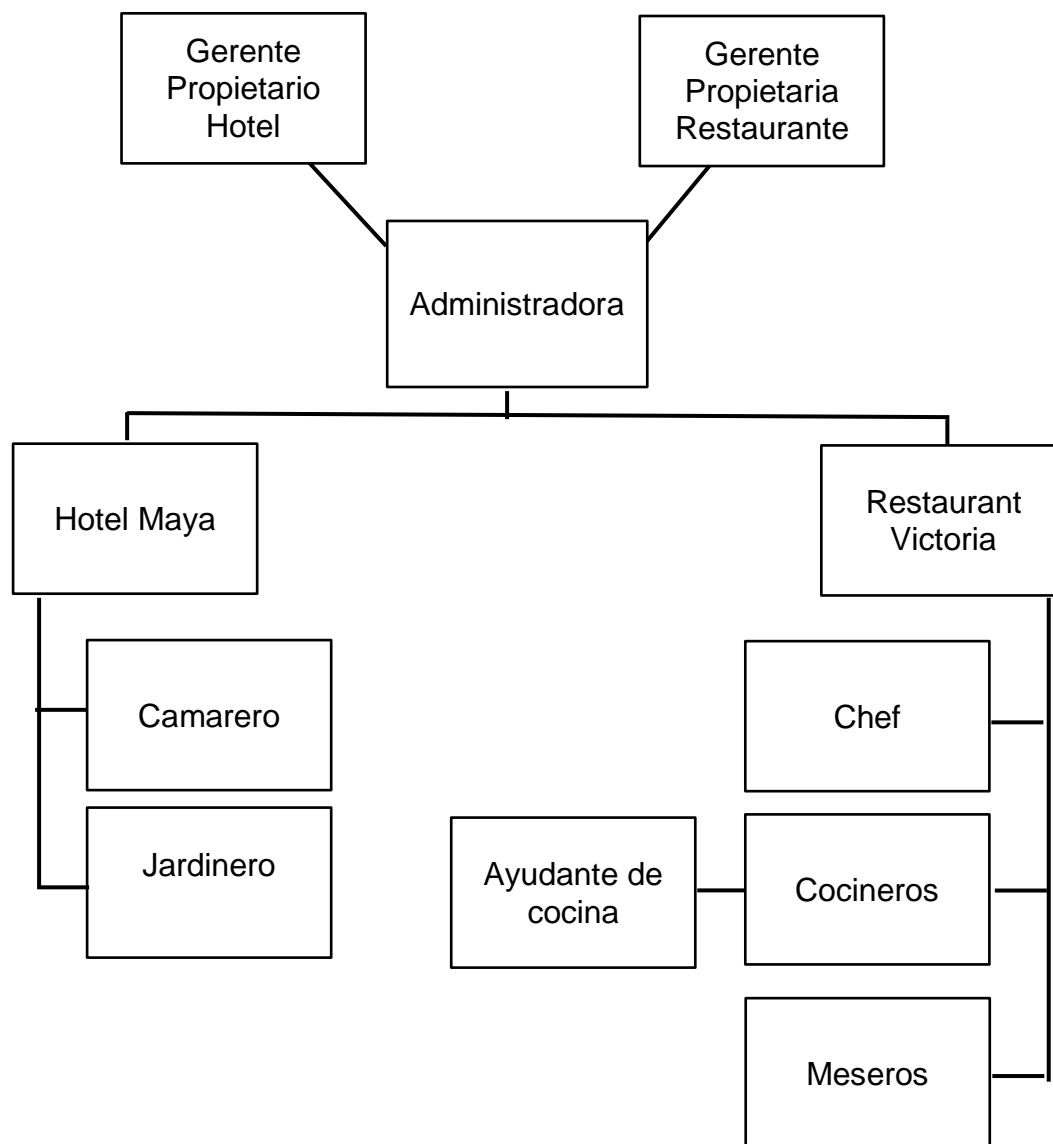
El personal de la institución está distribuido por áreas, los gerentes propietarios del hotel y restaurante velan por el cumplimiento de las funciones de cada colaborador, organizan y asignan tareas; la persona encargada de la administración contabiliza los ingresos y egresos de capital, elaboración de inventario para solicitar alimentos en los momentos que se requiera y es la segunda persona a cargo cuando no se encuentran los propietarios. Los camareros realizan la limpieza externa e interna de las habitaciones y atención a los clientes, el jardinero revisa cada una de las áreas verdes, plantas y limpieza externa del hotel.

En el restaurante los meseros están en diferentes horarios se encargan de la limpieza de mesas y del área en la que se encuentran ubicados, preparar bebidas e información de cada platillo; dos cocineros que preparan diferentes comidas, postres y están al tanto de la limpieza del lugar de trabajo, el mantenimiento de utensilios reciben apoyo de una ayudante de cocina que también se encarga de la limpieza de su área asignada.

1.8.6 Descripción de actividades que se realizan en la unidad de práctica

Brinda diferentes servicios de alojamiento a los visitantes de otros municipios, departamentos o países y ofrece habitaciones con acceso de wifi y parqueo accesible al encontrarse ubicado en el centro del municipio. Otro de los servicios es el área del restaurante con barra libre. Cierta tiempo ofrece un salón para eventos, servicio de Skype para deportes y conciertos en fechas conmemorativas.

1.8.7 Organigrama



Fuente: Información proporcionada por administradora. Año 2015

1.9 Problemas y fortalezas encontrados

La institución no cuenta con un manual de funciones, ocasionando una distorsión del conocimiento del puesto que desempeña cada uno, los colaboradores ejecutan diferentes actividades de su puesto como de otros puestos, entre esas asignaciones las relaciones interpersonales se ven afectadas porque la forma de pensamiento en la ejecución es diferente a la de sus compañeros o no se sigue el patrón establecido por el jefe inmediato.

A lo largo del tiempo el hotel se ha convertido en una institución muy frecuentada lo que le genero un prestigio. Existen épocas donde se tiene mayor incidencia de turistas y como dificultad surge que el nivel de cobertura no es el que se desea, por cuestión de espacio. La asertividad es mínima en la expresión de la comunicación entre compañeros de trabajo y el tiempo de ejecución en actividades es mayor como consecuencia.

Como servicio principal se encuentra el hotel que brinda alojamiento, a raíz de que los clientes no conocen el área, está a disposición el restaurante que cuenta con barra libre, variedad de platillos propios de la región como internacionales, para niños como para adultos con una mejor comodidad y así poder compartir con amigos como con la familia.

Al requerir de la participación de colaboradores en su mayoría se mostraron anuentes a participar en actividades que ayudan en el rendimiento personal y laboral, ofrece servicio de alimentación a los colaboradores que cubren horarios de jornadas largas entre el desayuno, almuerzo y cena; evitando así que las áreas estén sin personal y así obtener un óptimo rendimiento.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Actividades realizadas

En el proceso de la práctica orientada al ámbito laboral, requirió la ejecución de actividades que tuvieron como finalidad identificar las capacidades de los colaboradores, la información personal de cada uno, las tareas que requiere cada puesto, si el tipo de personalidad se complementa al puesto a desempeñar. Se normalizo a través del reglamento interno en que se buscó mejorar los beneficios y obligaciones, junto al manual de funciones se dejó en claro las actividades que cada persona debe cumplir y con cada una de ellas se promovió el crecimiento de la institución.

a. Organigrama

1) Objetivo

Categorizar los diferentes puesto que intervienen en la institución del área del hotel y del restaurante a través de un esquema que utiliza la jerarquización ejemplificada en una hoja para ubicarlo en un lugar que se encuentre visible dirigida a clientes como al personal.

2) Metodología

Se observó que la institución no cuenta con una jerarquización de puestos, lo cual genero consultar con

la administradora, los puestos de alto rango hasta el más bajo, esto se realizó personalmente con el encargado de los mismos, se consultó su nombre completo y el puesto al que pertenecen.

Se elaboraron varios modelos los cuales fueron revisados con la administradora y al finalizar las correcciones, este es trasladado a la gerente propietaria que dio el visto bueno para imprimir y dejar a la vista el documento realizado.

3) Materiales utilizados

Computadora, hojas de papel bond y formatos de cada organigrama.

b. Elaboración ficha de información general

1) Objetivo

Recabar información personal de cada colaborador de la institución a través de una entrevista estructurada que contiene preguntas sobre el puesto que desempeñan, vida personal, los gustos, sueños y metas dentro del trabajo y fuera de él.

2) Metodología

A través de observaciones se identificó los días en donde hay menos fluctuaciones de trabajo, se inició con el área del hotel de acuerdo al puesto que desempeñan, se trabajó en el área de una sala externa como ambiente neutro, a cada uno se consultó si están de acuerdo de responder una entrevista de ámbito personal y laboral.

Se comentó que la información que fue proporcionada no será compartida sin el consentimiento del entrevistado a través de esa observación cada persona socializo acerca de sus gustos e intereses, la dinámica familiar y el papel que ejecutan en su hogar, como complemento se agregó preguntas del papel que cumplen dentro de la institución, tareas, obligaciones y beneficios del puesto en el cual se identificó que no tienen mayor conocimiento del mismo.

Al transcurrir el tiempo estimado para la entrevista se finalizó y se sugirió que si deseaban compartir más información de la proporcionada, en la cual unos se encontraron anuentes; se agradeció por la participación y el tiempo transcurrido en la misma.

3) Materiales utilizados

Hojas de entrevistas, lapicero y hojas extra.

c. Aplicación Test de los Temperamentos

1) Objetivo

Describir los temperamentos que existe y cuales prevalecen en cada persona por medio de la aplicación del test de los Temperamentos para conocerse y así respetar las diferencias entre compañeros con el fin de mejorar el ambiente laboral, interpersonal e intrapersonal.

2) Metodología

Las relaciones interpersonales y la comunicación es mínima con compañeros de otras áreas con la cual se

solicitó identificar los temperamentos para que cada uno pueda comprender el comportamiento de otras personas, la aplicación es colectiva en la cual se entregó el test, lápiz y borrador. Cada persona leyó las instrucciones y subrayaron la palabra que más los identifico, en cada casilla siguieron el mismo proceso. Se agradeció la participación de cada uno e informándoles que el resultado sería entregado individual al completar la aplicación a todo el personal.

3) Materiales utilizados

Hojas de test, lápices, borradores y sacapuntas.

d. Aplicación Test DISC

1) Objetivo

Definir los perfiles personales de comportamiento con los que se identifican los colaboradores de la institución por medio del test de descubrimiento de la personalidad DISC que analiza la conducta para optimiza y adecuar a la persona en un puesto laboral que ejecute sin ninguna dificultad.

2) Metodología

Se solicitó apoyo a la administradora para trabajar con los colaboradores en la aplicación del test de perfiles de personalidad, el cual se llevó a cabo en una sala administrada de forma colectiva y se explicó la finalidad del test y que se requiere trabajar de forma individual; se dio a conocer que en las casillas están las palabras más y menos, que en cada una debe escoger una palabra

que los identifique más y otra en la cual no se asemeja a su forma de ser.

Y así sucesivamente; al transcurrir un periodo de tiempo se finalizó el test en el que se mencionó que el resultado sería brindado al concluir la aplicación a todo el personal y de forma individual, a cada persona se le agradeció la participación.

3) Materiales utilizados

Hojas de respuestas, lápices, borradores y sacapuntas.

e. Aplicación Test Otis Autoaplicados Superior Forma A

1) Objetivo

Evaluar el coeficiente intelectual de los colaboradores del área de restaurante a través de la aplicación del Test Otis autoaplicados de forma individual, que se utiliza en el proceso de selección de personal y en la evaluación de desempeño del mismo para orientar a cada persona de acuerdo a sus capacidades.

2) Metodología

El test surgió a raíz de que existieron actividades en el que se refleja un bajo desempeño se procedió la autoaplicación de forma individual con el fin de identificar el conocimiento general de cada persona, se da la introducción y finalidad; a cada uno se le entrego un cuadernillo de respuesta, lápiz, borrador y sacapuntas.

Se dieron las instrucciones generales y posterior se trabajó la primera página en la cual ellos leyeron las instrucciones específicas y anotaron los datos personales de cada uno de ellos, a manera que se avanzó se hizo la observación que las dudas serían resueltas en ese momento, al avanzar a la siguiente página no se responderá ninguna interrogante. A partir de la segunda hoja el tiempo estipulado fue de 30 minutos y se procedió a recogerlo, se le agradeció a cada participante.

3) Materiales utilizados

Cuadernillos de respuesta, lápiz, borrador, sacapuntas y cronometro.

f. Aplicación Test Estilos de Personalidad

1) Objetivo

Definir los estilos de personalidad sobre los rasgos psicológicos de una persona a través de la identificación de frases del Test Estilos de Personalidad para mejorar la escucha activa y así respetar la forma de ser de cada compañero.

2) Metodología

La comunicación se ve muy afectada por la falta de aceptación hacia los compañeros del área de restaurante, que surgió la aplicación de un instrumento que mida determinados rasgos, se aplicó la prueba en la cual se definió en que consiste, cada persona trabajo de forma individual y se le entregó lápiz, borrador, sacapuntas y cuadernillo de respuestas.

La administración fue una sala exterior con el fin de que se sintieran cómodos, se brindó las instrucciones y la metodología a trabajar, cada uno inicio por los datos generales, seguido por unas frases y si se identifican deben encerrar con un círculo el número, al transcurrir el tiempo estimado se agradeció por la participación.

3) Materiales utilizados

Cuadernillos de respuestas, lápices, borradores y sacapuntas.

g. Elaboración de reglamento interno

1) Objetivo

Describir cada una de las obligaciones y derechos que tiene cada colaborador dentro de la institución a través del reglamento interno como herramienta para resolver conflictos que se presenten en el trabajo como la comprensión de las tareas dentro de su puesto.

2) Metodología

La institución no cuenta con un instrumento que regule el comportamiento de los colaboradores en diferentes situaciones que lo requieren dentro y fuera del mismo, así como las actitudes que adquiere el personal. Este surgió como necesidad en que se observó que no se siguen normas en unos eventos, los datos recabados a través de la información que proporciono los colaboradores.

Se anotaron los beneficios que tiene cada uno, la administradora agrego las obligaciones de la institución,

al obtener la información necesaria se agregan artículos de la Constitución de la República de Guatemala, beneficios y obligación del Código de Trabajo, los servicios que cubre como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS. Al concluir la administradora y gerente propietaria lo revisaron para imprimir el documento, se diseñó el estilo de la portada y actualmente el documento se encuentra en la recepción.

3) Materiales utilizados

Computadora, Constitución de la República de Guatemala, Código de Trabajo, fuentes de consulta vía electrónica.

h. Elaboración de manual de funciones

1) Objetivo

Definir las conductas, funciones, responsabilidades y normas de coordinación entre ellos según el puesto que desempeñan a través de la elaboración del manual de funciones para el desarrollo de la estrategia de una institución.

2) Metodología

En la aplicación de la entrevista se detectó que no tienen mayor conocimiento del puesto que ejecutan, se consultó si la institución cuenta con un manual de funciones que regule las tareas que tienen asignado por áreas. Se utilizó fuentes de consulta vía electrónica acerca de los contenidos que debe cumplir el instrumento.

Se procedió a redactar cada una de las una de las funciones y beneficios de los puestos, cuando se finalizó el manual la administradora reviso redacción y la información incluida, se trasladó a la gerente propietaria quien hizo las observaciones debidas. Al transcurrir el tiempo estimado el documento es impreso y ubicado en la recepción.

3) Materiales utilizados

Computadora, datos de la ficha de información general y fuente de consulta vía electrónica.

i. Organización base de datos de recursos humanos

1) Objetivo

Formular diferentes solicitudes que se aplican en el proceso de selección de personal por medio del registro de datos que proporciona el solicitante a través de una entrevista estructurada para establecer una base de datos para futuras vacantes y así mejorar el proceso de contratación.

2) Metodología

Se observó que en el proceso de convocatoria, reclutamiento y selección de personal se interroga a las personas que solicitan un trabajo, al momento de requerir personal no tienen una base de datos exacta. Se consultó a la administradora si contaban con documentación para seleccionar personal, que comento que no, a raíz de eso se buscó formatos consulta vía electrónica los cuales se adecuaron al servicio de la institución.

Cada documento se redactó según las necesidades de la institución, estos fueron trasladados a los gerentes propietarios que se encargaron de la revisión al transcurrir el tiempo estimado se da la instrucción de imprimir, se encuentran ubicados en la recepción de forma escrita como vía digital.

3) Materiales utilizados

Computadora, información fuente vía electrónica y formatos.

j. Elaboración y aplicación de la evaluación de desempeño

1) Objetivo

Examinar las actividades que ejecutan los colaboradores, el trabajo en equipo, los resultados cuantitativos y cualitativos a través de la evaluación de desempeño para mejorar las relaciones interpersonales y así incrementar el rendimiento laboral.

2) Metodología

Para cumplir con las actividades que son delegadas estas son explicadas por la administradora, en una situación se detectó que tras un tiempo las tareas no son ejecutadas como en el pasado, el instrumento en el que se apoyo fue la evaluación de desempeño que tiene como objetivo medir el rendimiento desde cierta fecha hasta la actual para mejorar la motivación del personal.

En la administración de la evaluación cada colaborador empezó a llenar los datos personales, posteriormente se leyó las instrucciones específicas que se encuentra dos casillas en la cual ellos se evalúan, en la otra como califican el trabajo en equipo por áreas. Al transcurrir el tiempo estimado en el cual se consultó la opinión del mismo y cada persona regreso a su área de trabajo.

Para corroborar los datos proporcionados, la administradora aplica el instrumento al personal que tiene a cargo y al concluir el mismos se hizo la observación que no existe mayor diferencia en los resultados obtenidos.

3) Materiales utilizados

Formatos de evaluación de desempeño, información de consulta vía electrónica.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Actividades realizadas

El rol de la orientadora dentro de la institución, es mejorar el ambiente que genera el comportamiento de los colaboradores en la ejecución de actividades de forma individual como colectiva, en el que se interviene con el fin de disminuir tensiones en el trabajo, convertirse en moderadora en situaciones conflictivas. Se compitió información con temáticas para reforzar vínculos afectivos, laborales y así obtener un óptimo desarrollo por medio de charlas, talleres y cápsulas informativas.

a. Taller sobre manejo y prevención del estrés

1) Objetivo

Describir las diferentes situaciones que son convertidas en estresores, que afectan en la realización de las actividades diarias a través de técnicas de relajación para reducirlas y mejorar su calidad de vida.

2) Metodología

La organización para la ejecución es a través de tríos en los cuales se solicitó a una persona de cada área para fomentar la comunicación, se trabajó en una habitación en la cual se solicitó que debían quitarse los zapatos para lograr comodidad. El tema fue introducido a través de preguntas generadoras de las tareas ejecutadas, cada uno comento las que ya cumplió y cuál fue su reacción al culminarlas.

Se brindó la información sobre el estrés, tipos de estrés, como manejarlo y prevenirlo, los factores internos y externos que intervienen en el estado del estrés. Al finalizar la temática se enseñó ejercicios de respiración y el tiempo específico para contenerla que beneficia en la disminución de la tensión y el dolor muscular; el segundo ejercicio fue la meditación a través de música relajante en la cual se imaginaron situaciones que fueron agradables, desagradables y que le generaron enojo en un momento de su vida.

El tercer ejercicio se acompañó de posiciones corporales y yoga, estiraron los brazos, piernas, pararse con un pie cada uno lo ejecutaron con los ojos cerrados.

Al transcurrir 45 minutos se entregó una hoja en la cual escribieron su opinión acerca de la actividad en la que se dio por terminada.

3) Materiales utilizados

Computadora, imágenes de situaciones que generan estrés, bocinas y hoja de asistencia.

b. Cápsula informativa sobre relaciones interpersonales

1) Objetivo

Establecer cada una de las características que intervienen en las relaciones interpersonales por medio de una cápsula informativa aplicando la escucha activa para mejorar la comunicación entre compañeros de trabajo.

2) Metodología

La comunicación es un factor importante para mantener la asertividad en la sugerencia de la realización de las actividades que tienen en común respetando la forma de pensamiento de otros compañeros, cada uno brindo su opinión acerca de la temática a trabajar. El espacio utilizado para esta actividad fue el área de trabajo de cada colaborador.

Al transcurrir la actividad se explicó las ventajas de tener buenas relaciones interpersonales, las cuales se caracterizan en la socialización con amigos, padres, familiares y parejas; se analizaron ambientes que generan armonía entre compañeros. Cuando se mencionó la escucha activa se consultó las formas en

que demuestran que prestan atención a lo que dice otra persona.

De forma individual se agradeció a cada colaborador por la participación, recalcando la importancia del tema el cual se debe practicar en diferentes situaciones para mejorar la comunicación en el trabajo.

3) Materiales utilizados

Trifoliales informativas y hoja de asistencias

c. Cápsula informativa sobre valores sociales

1) Objetivo

Explicar los principios que permiten orientar el comportamiento de las personas a través de la cápsula informativa aplicada de forma individual para mejorar el ambiente laboral, la relación entre jefes inmediatos, compañeros y clientes.

2) Metodología

Se trabajó de forma individual respetando el área de trabajo donde se encontraba el colaborador, al iniciar se comentó acerca de las creencias irracionales o racionales que caracterizan a cada persona así como la primera impresión que tienen acerca del tema.

Se abordaron los valores sociales que son conocidos dentro de un grupo social determinado y que limita a cierto comportamientos; se explicó las diferencias entre valores personales y sociales, se consultó que tan importantes son en el diario vivir de cada persona y

cuáles son los que practican. El tiempo estimado fue de 15 minutos en el que se agradeció por la participación.

3) Materiales utilizados

Trifoliales informativos y hoja de asistencia.

d. Cápsula informativa sobre trabajo en equipo y compañerismo

1) Objetivo

Definir las actividades que tienen asignadas dentro de su puesto, las que son ejecutadas de forma individual como grupal a través de la expresión de comentarios del tiempo empleado en cada una de ellas para concientizar la importancia del trabajo en equipo.

2) Metodología

Al observar la dinámica de trabajo en eventos especiales se procedió a organizar una temática que intervenga en los factores de la comunicación en el compañerismo, de forma individual los colaboradores proporcionan la información de las actividades ejecutadas y el tiempo empleado en cada una.

Cada persona sugirió situaciones en las que necesitaban ayuda para completar la tarea, en las diferentes intervenciones hubo comentarios positivos en lo que están dispuestos a trabajar y colaborar con el personal de otra área o de la misma. Se finalizó al transcurrir 15 minutos en el que se agradeció a cada uno por el tiempo empleado.

3) Materiales utilizados

Trifoliales informativos y hoja de asistencia.

e. Cápsula informativa sobre motivación

1) Objetivo

Identificar los factores sociales y culturales de cada persona según la edad, que intervienen en las capacidades dentro del trabajo a través de la cápsula informativa sobre la motivación, los tipos que existen para fortalecer su autoestima lo que beneficia en el rendimiento personal y laboral.

2) Metodología

La técnica se trabajó de forma individual con el personal, al iniciar se consultó si en el transcurrir del día hubo una situación que le genere alegría o el caso contrario, en las intervenciones los colaboradores comentaron que hay ocasiones en las cuales les gustaría estar en otro ambiente.

A manera que surgió el tema, se informó las etapas de la motivación y la importancia de automotivarse, proporcionaron ejemplos de las formas en que ellos adquieren una actitud positiva, se hizo la observación de brindar el apoyo a otra persona para mejorar el día y el rendimiento laboral de sus compañeros, en un lapso de 15 minutos el tema es finalizado en el que se agradeció la participación.

3) Materiales utilizados

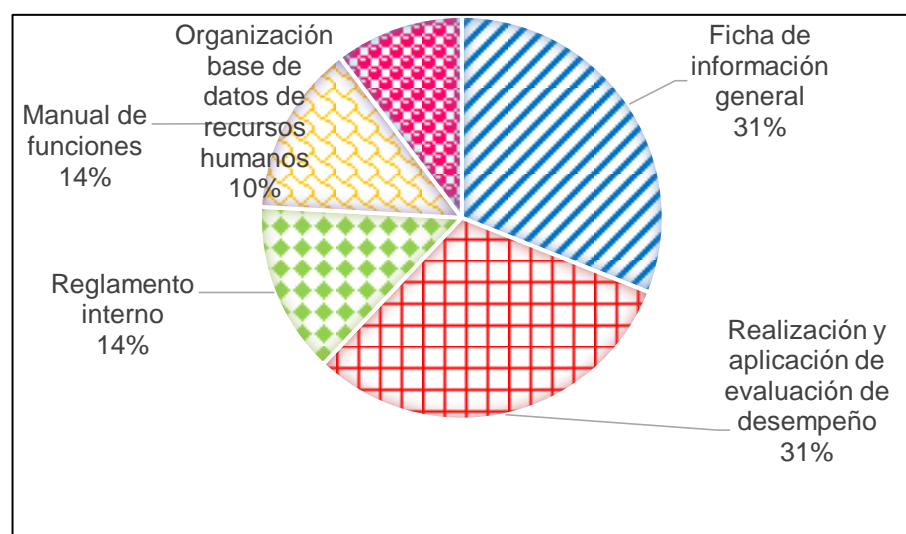
Trifoliales informativos y hoja de asistencia.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Actividades ejecutadas



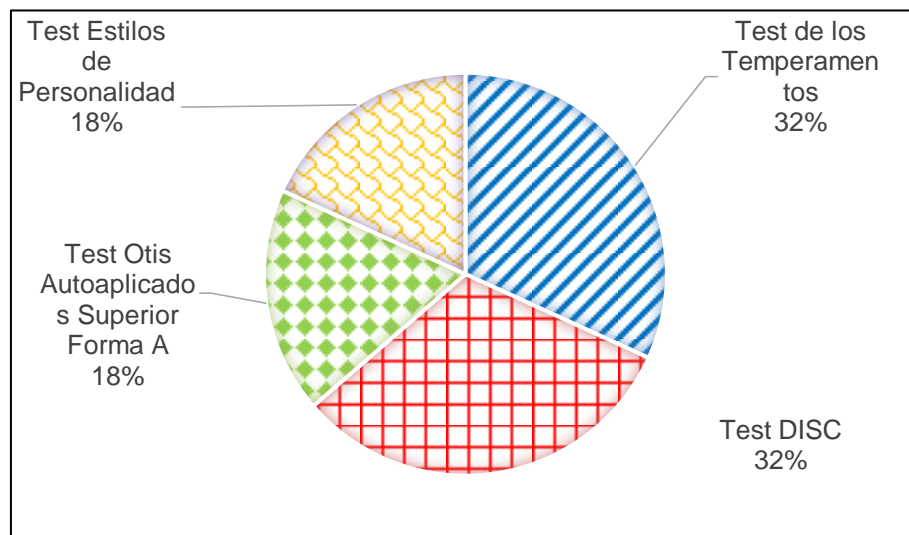
Fuente: Participación colaboradores. Año 2015

Interpretación: Se ejecutaron actividades que intervinieron en el desarrollo de la institución a través de la participación de los colaboradores, según el área en el que se encontraban entre ellas se menciona la ficha de información general, que recabo datos personales así como el conocimiento del puesto que desempeñan que se cuenta con el 31%.

Cada tres a seis meses es recomendable la aplicación de una evaluación de desempeño que recaba datos de la correcta ejecución de las tareas con un 31%,

el reglamento interno se encarga de regular las relaciones internas de la institución con el 14%, el manual de funciones donde el personal se informó de las tareas que deben ejecutar según el puesto es del 14% y el 10% participo en la revisión de la base de datos para el área de recursos humanos.

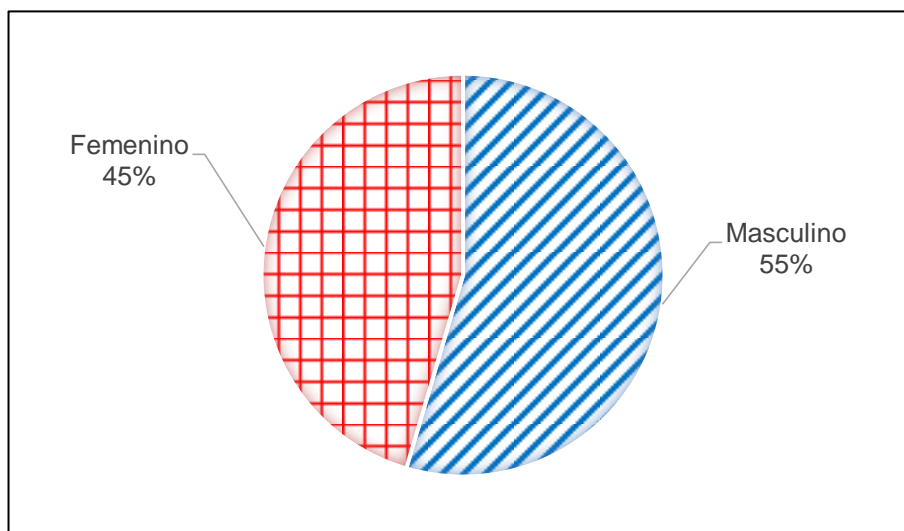
3.1.2 Pruebas aplicadas



Fuente: Participación colaboradores. Año 2015

Interpretación: En la unidad de práctica, se aplicaron pruebas psicométricas que beneficiaron el rendimiento laboral siendo estas: el test de los temperamentos que tienen como objetivo identificar el tipo de temperamento que prevalece en cada colaborador con una participación de 9 personas que equivale al 32%. Se aplicó el test DISC que revela el comportamiento dentro del trabajo la incidencia fue de 32%. A través del test Otis autoaplicados Superior Forma A se midió el coeficiente intelectual en el cual el 18% pertenece al área del restaurante al mismo personal se le administro el test Estilos de personalidad que tiene como objetivo identificar los rasgos psicológicos de una persona.

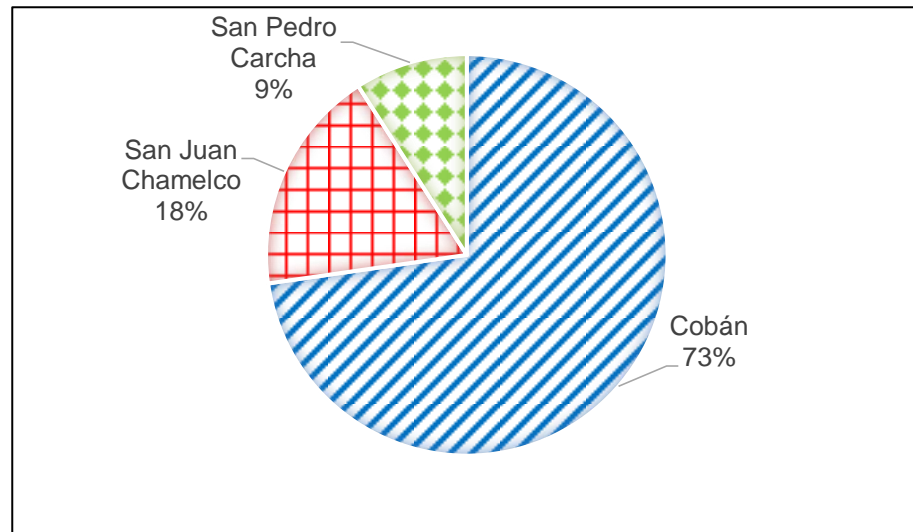
3.1.3 Sexo de la población atendida



Fuente: Participación colaboradores. Año 2015

Interpretación: El personal de una institución beneficiaria según las capacidades que cada uno logre, en ello cabe mencionar que para incrementar los servicios intervienen personas del sexo masculino como femenino. Los resultados obtenidos en las diferentes actividades demuestran que la mayoría de los colaboradores son del sexo masculino distribuidos en las áreas del hotel y restaurante que pertenecen al 55%. El sexo femenino quienes forman parte del 45% integrado por personas del restaurante, administración y gerente propietaria, ambos grupos son el personal operativo y gerencial.

3.1.4 Procedencia colaboradores

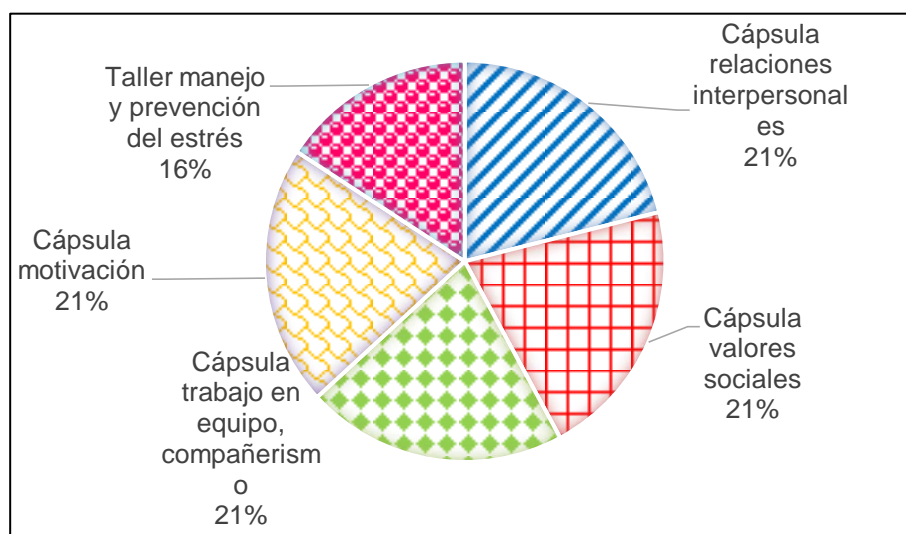


Fuente: Datos recabados a partir de ficha de información general. Año 2015

Interpretación: La institución integra a personas que residen en otras áreas del departamento, en la aplicación de la ficha de información general en la que cada uno proporciona el lugar de residencia y las vías de acceso que tienen a la institución, el 73% se encuentra en la cabecera del departamento en distintas zonas del mismo, luego el 18% del personal procede del municipio de San Juan Chamelco y el 9% de la población pertenece al municipio de San Pedro Carcha, cada persona hace uso del transporte extraurbano para llegar a su destino.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Actividades ejecutadas



Fuente: Participación colaboradores. Año 2015

Interpretación: Dentro de la institución se buscó mejorar el ambiente que se genera en las relaciones entre compañeros para ello se requirió de modalidades que generen un cambio de pensamiento y mejoran la comunicación entre ellos. El 21% de los colaboradores participó en la cápsula sobre las relaciones interpersonales la importancia de la asertividad en el trabajo, el otro 21% en el cual se trabajó la temática de los valores sociales en el que se dio a conocer la importancia de la práctica en los ambientes en los que se relaciona.

El trabajo en equipo, compañerismo es un factor importante en la ejecución de tareas asignadas por los jefes inmediatos el 21% contribuyó con su presencia, se dio a conocer que la motivación es un factor clave en la ejecución de labores en la que se busca incentivar al trabajador así como la automotivación en la cual el 21% menciona las frases que se dicen a sí mismos. Se contó con el 16% de la población en la ejecución de ejercicios de relajación para disminuir tensiones en el trabajo.

CONCLUSIONES

Se logró identificar y describir la dinámica laboral en los diferentes servicios que brinda la institución como hospedaje y restaurante, las actividades que fortalecieron el ambiente laboral a través de charlas y talleres con temas de valores sociales, relaciones interpersonales, compañerismo y trabajo en equipo.

Las actividades que lleva a cabo el municipio de Cobán incentivan a la población a degustar platillos propios de la región lo que genero más ingresos para la institución; en la cual se describió los servicios que brinda el mismo, a través del organigrama se jerarquizo los puestos que trabajan en conjunto para la fácil comprensión de la organización.

Se estableció las estrategias de acción para afrontar los detonantes que generan un estado de estrés en el que aplican técnicas de relajación de forma individual y colectiva, dentro del trabajo y en la vida personal; en el que mejoraron su forma de actuar con otras personas en el que evitaron ser agresivos verbalmente.

Las temáticas trabajadas influenciaron en la comprensión del puesto que ejecuta cada uno de sus compañeros, de igual manera se adquirió un nuevo concepto de las tareas que tienen que desempeñar, el trabajo en equipo y las sugerencias entre ellos se vio reflejada en la ejecución de tareas en un corto tiempo a beneficio de la institución.

A través de las metodologías aplicadas se vio reflejado la participación del personal expresado en gráficas, cada una se trabajó con personas del área de restaurante o de ambas, lo que mejoro en los estándares que se tienen, con la

implementación de constantes estrategias que fortalecieron el trabajo en equipo y la eficiencia laboral.

RECOMENDACIONES

Crear programas de capacitación al personal de la institución para fortalecer la atención al cliente y calidad de servicio en el que se implementen espacios para los trabajadores en donde desarrollen actividades que mejoren su rendimiento personal y laboral, en dirección de un profesional en la psicología y motivación empresarial.

Organizar la información de los servicios que ofrece la institución a través un informativo dentro del mismo para que cada uno de los visitantes y clientes tengan noción de lo que ofrece, con el apoyo de herramientas de publicidad como la radio, televisión, redes sociales con el fin de abarcar un área más amplia.

Establecer una sesión semanal de treinta minutos en los cuales los colaboradores practiquen ejercicios de relajación, respiración y concentración para disminuir los índices de estrés físicos y mentales con la planeación, y ejecución de actividades que incentiven la convivencia para fortalecer los vínculos laborales que se requieren.

Mantener las estrategias de superación laboral, motivación y supervisión en las áreas que reflejan debilidad dentro de la institución por medio del conocimiento de los resultados obtenidos durante el proceso de práctica para concientizar el papel que juegan dentro de la misma, las habilidades que poseen y que al trabajar en equipo se obtiene un mejor rendimiento laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Bach, Eva y Anna Fóres. *La asertividad*. Barcelona, España: Editorial Plataforma, 2008.
- Código de trabajo*. http://asisehace.gt/media/codigo_de_trabajo_de_guatemala_Sep2011.pdf (20 de agosto de 2015)
- Comunicación: la escucha activa*. http://www.psicoterapeutas.com/terapia_de_pareja/escucha_activa.html (25 de agosto de 2015).
- Definición de compañerismo*. <http://www.definicionabc.com/social/compañerismo.php> (20 de agosto de 2015).
- Demografía de Cobán, Alta Verapaz*. <http://wikiguate.com.gt/coban/> (27 de abril de 2015).
- Ejercicios de yoga*. <https://www.youtube.com/watch?v=cQsW0V202ts> (08 de junio de 2015).
- Fauna del municipio de Cobán, Departamento de Alta Verapaz*. <http://www.guaticate.com/municipio-de-coban-alta-verapaz.html> (27 de abril de 2015).
- Frager, Robert y James Fadiman. *Teorías de la personalidad*. México, D.F.: Editorial Mexicana, 2001.
- Geografía y Clima de Alta Verapaz*. <http://cobanaltaverapaz.blogspot.com/2010/05/geografia-y-clima-la-ciudad-de-coban.html> (27 de abril de 2015).
- Guía sobre el manejo del estrés laboral*. México D.F.: Editorial Mexicana, 2010.
- Ibáñez Leal, Josué Omar. *Filosofía de la Institucion Hotel Maya y Restaurant Victoria*. Cobán Alta Verapaz, Guatemala: snt., 2005.
- Manual de funciones*. <http://hoteldarakachetumal.jimdo.com/manual-de-funciones/> (23 de agosto de 2015).
- Modelo de reglamento interno*. https://docs.google.com/document/d/1OQ-TA9Eyj_gDLCnTtKBiLMExikjVXA6f0zn242sSNYI/edit?pli=1 (01 de septiembre de 2015).

Motivación laboral. <http://www.crecenegocios.com/tecnicas-de-motivacion-laboral/> (20 de agosto de 2015).

Taylor, Shelley E. *Psicología de la salud.* México, D.F.: McGraw-Hill, 2007.

Técnicas de motivación laboral. <http://es.workmeter.com/blog/bid/197281/Tecnicas-y-herramientas-para-la-motivacion-laboral> (22 de agosto de 2015).

Técnicas de respiración. <https://www.youtube.com/watch?v=l6fd7Txllzk> (08 de junio de 2015).

Tipos de valores. <http://10tipos.com/tipos-de-valores/> (24 de junio de 2015).

Vías de acceso de Alta Verapaz. <http://www.viajeaguatemala.com/alta-verapaz#.Vs6g5fnhC00> (27 de Abril de 2015)

Wiemann, Mary O. *La Comunicación en las relaciones interpersonales.* España: Editorial Aresta, 2011.



V. B.
Adán García Véliz

Adán García Véliz
 Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa.
 Bibliotecario

ANEXOS

ANEXO FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA 1

Vista frontal del Hotel Maya y Restaurant Victoria



Tomada por: Nilda Rax. Año 2015

FOTOGRAFÍA 2

Aplicación de test para conocer temperamentos a colaborador del área del hotel



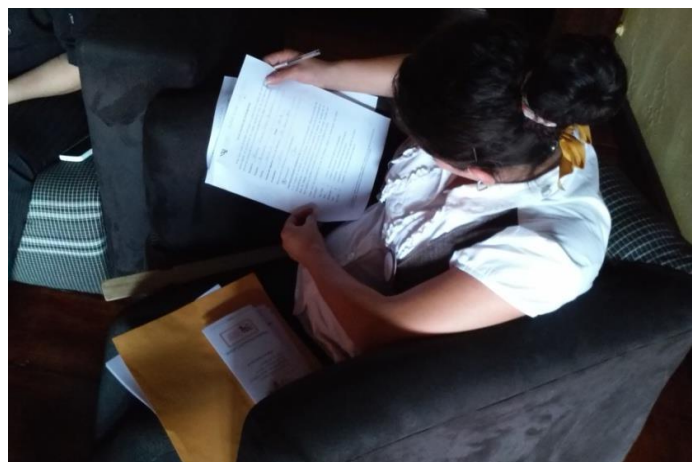
Tomada por: Nilda Rax. Año 2015

FOTOGRAFÍA 3
Aplicación de test DISC a colaborador del área del hotel



Tomada por: Nilda Rax. Año 2015

FOTOGRAFÍA 4
Aplicación evaluación de desempeño a colaboradora del área del restaurante



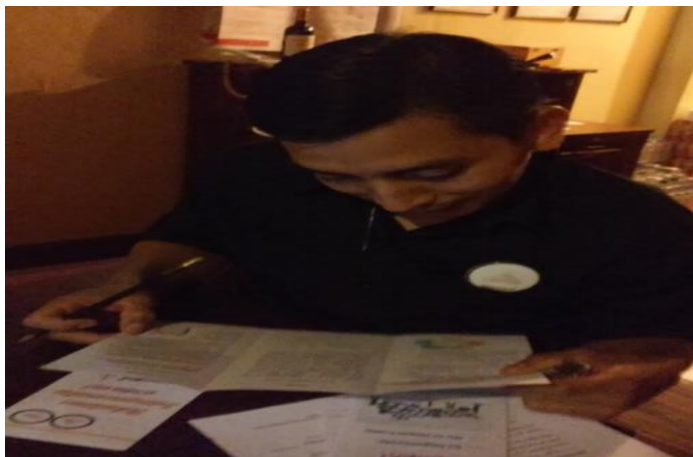
Tomada por: Nilda Rax. Año 2015

FOTOGRAFÍA 5
Aplicación taller manejo y prevención del estrés



Tomada por: Nilda Rax. Año 2015

FOTOGRAFÍA 6
Actividad Cápsula informativa sobre motivación a colaborador área del hotel



Tomada por: Nilda Rax. Año 2015

FOTOGRAFÍA 7

Actividad Cápsulas informativas generales sobre los temas: relaciones interpersonales, valores sociales, compañerismo y motivación a colaboradores del área de restaurante y del hotel



Tomada por: Nilda Rax. 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 EL HOTEL MAYA Y RESTAURANT VICTORIA, UBICADO EN COBÁN,
ALTA VERAPAZ**

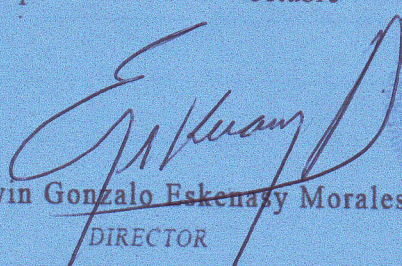
Presentado por el (la) estudiante:

NILDA NOEMÍ RAX

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 06 de octubre de 2016.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenazy Morales
DIRECTOR