

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA,  
REALIZADA EN HOTEL ALCÁZAR DOÑA VICTORIA,  
COBÁN, ALTA VERAPAZ

CLAUDIA JANETH CASTELLANOS CALDERÓN

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2015

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA,  
REALIZADA EN HOTEL ALCÁZAR DOÑA VICTORIA

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR  
CLAUDIA JANETH CASTELLANOS CALDERÓN  
CARNÉ 201041568

COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
TÉCNICO EN ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2015

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovani Macz Choc
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DE DOCENTES:	Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián P.E.M. César Oswaldo Bol Cú

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

### **COORDINADORA DE LA CARRERA**

Lcda. Psic. Claudia Patricia Caal de Matheu

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

COORDINADORA:	Lcda. Psic. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz
SECRETARIA:	Lcda. Psic. Nadya María Morales Mérida
VOCAL:	Lcda. Psic. Dora Maribel Archila Leal de García

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

Lcda. Psic. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz

### **REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Lic. Carlos Federico Hun Macz

### **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. 04 de julio de 2014  
Ref. 15/CP-225-2014

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 Profesional Supervisada, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Hotel Alcázar Doña Victoria, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Claudia Janeth Castellanos Calderón, Carné No.201041568.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Nadya María Morales Mérida  
Asesora





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

Cobán, A.V. 14 de noviembre de 2014  
Ref. 15/CP-377-2014

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, de la Carrera: Técnico Orientador Vocacional y Laboral, realizada en el Hotel Alcázar de Doña Victoria, Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Claudia Janeth Castellanos Calderón, Carné No. 201041568.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Carlos Federico Hún Macz  
Revisor



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. 25 de julio de 2015  
Ref. 15/CP-128-2015

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 Profesional Supervisada, de la Carrera: Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Hotel Alcázar Doña Victoria Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Claudia Janeth Castellanos Calderón, Carné No. 201041568.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa  
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. 25 de julio de 2015  
Ref. No.15/CP-129-2015

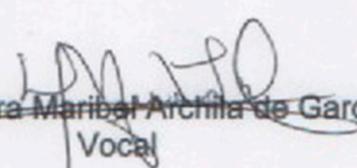
Licenciado:  
Fredy Giovani Macz Choc  
Director  
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-  
Cobán, A. V.

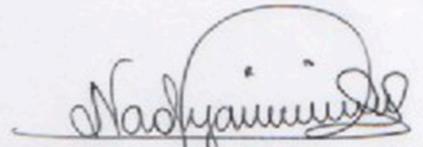
Respetable Licenciado:

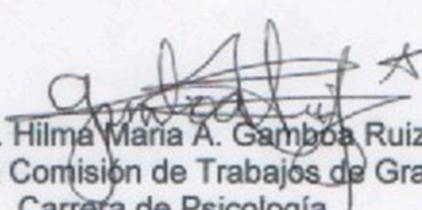
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, realizada en Hotel Alcázar de Doña Victoria Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Claudia Janeth Castellanos Calderón, Carne No. 201041568**, Previo a optar al título profesional de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

  
Licda. Dora Maribel Archila de García  
Vocal

  
Licda. Nadya María Morales Mérida  
Secretaria

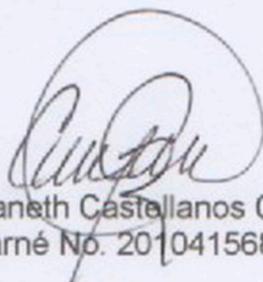
  
Licda. Hilma María A. Gamboa Ruiz  
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera de Psicología



c.c. Coordinación Académica, 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 Profesional Supervisada, realizada en Hotel Alcázar Doña Victoria, de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo para optar al título profesional de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.



Claudia Janeth Castellanos Calderón  
Carné No. 201041568

## **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:**

Fuente de sabiduría y fortaleza inagotable, y por ser guía permanente en mi vida.

### **A mis hijos:**

Gelder, Andrea y Verónica, porque han sido la inspiración y mi motor de vida para llegar hasta aquí. Les amo hijos.

### **A mi esposo Gelder:**

Porque siempre has creído en mí y me has apoyado desde el inicio de este sueño. Te amo.

### **A mis padres:**

Antonio (t) y Elsa, por ser ejemplo de perseverancia, lucha y superación. Son pilares fundamentales en mi vida. Les amo. Papá Tono, besos al cielo.

### **A mi hermana y hermanos:**

Verónica, Marvin y Cliver, por apoyarme de una u otra forma y porque más que hermanos, son mis cómplices de vida. Gracias por su amor y apoyo incondicional.

### **A mis sobrinos:**

Alexis, Melany, Emely y Lizy, gracias por su cariño y sonrisas sinceras.

### **A mis suegros:**

Mary y Román, porque han sido un apoyo constante en todo momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios:**

Por el don de la vida y las bendiciones recibidas durante los años de estudio y por permitirme llegar hasta aquí.

### **A mi esposo, hijo e hijas:**

Por su paciencia y demostraciones de amor cada día y porque sin su apoyo no hubiera sido posible culminar esta primera meta.

### **A mis padres y hermanos:**

Gracias por sus oraciones, paciencia, apoyo constante, por ser mis mejores maestros de vida y ejemplos a seguir.

### **Al Centro Universitario del Norte- CUNOR:**

Por los aprendizajes obtenidos dentro y fuera de sus aulas y porque allí conocí a entrañables amigas y amigos.

### **A mis Centros de Práctica:**

Especialmente al Hotel Alcázar Doña Victoria, por la confianza y colaboración en la realización de la Práctica Profesional Supervisada.

### **A mis Catedráticos/as:**

Por sus sabias enseñanzas, entrega y comprensión; especialmente a las Licenciadas Nadya Morales y Claudia Cú, por los aprendizajes, asesoría y acompañamiento durante todo el proceso.

### **Mis compañeros de estudio:**

Por su amistad sincera y por los momentos compartidos durante estos años.

### **A todas las personas que hicieron posible este Informe:**

Muchísimas Gracias. Dios les bendiga.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	vii
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	6
1.3.1. Tipo de suelos	6
1.3.2. Topografía	6
1.4. Vías de acceso	7
1.4.1. Puentes vehiculares y peatonales	7
1.5. Recursos	7
1.5.1. Naturales	7
1.5.2. Físicos	8
1.5.3. Humanos	9
1.6. Situación Socioeconómica	10
1.6.1. Económica	10
1.6.2. Social	11
1.7. Organización Social	12
1.8. Descripción de la unidad de práctica	12
1.8.1. Nivel de cobertura	13
1.8.2. Servicios que presta la institución	13
1.8.3. Filosofía	13
1.8.4. Recursos	14
1.8.5. Organigrama de la empresa	16
1.9. Jerarquización de los problemas encontrados	16
1.9.1. Problemas y fortalezas encontrados	16

## CAPÍTULO 2

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1. Programa de Servicio	19
2.1.1. Aplicación de pruebas de personalidad y psicométricas	19
2.1.2. Introducción del programa de actividades de integración y esparcimiento.	20
2.1.3. Otras actividades realizadas	22
2.1.4. Aportes a la estructura organizativa de la empresa	22
2.2. Programa de Docencia	23
2.2.1. Celebración Día de la Madre	23
2.2.2. Celebración Día del Padre	25
2.2.3. Taller “Trabajo en Equipo”	26
2.2.4. Charla “Cómo está mi Autoestima”	28
2.2.5. Taller “Servicio al cliente”	30
2.2.6. Taller “Relaciones Interpersonales”	31

## CAPÍTULO 3

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Actividades realizadas en el Programa de Servicio	35
3.2. Actividades realizadas en el programa de Docencia	37

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN LA MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL ALCÁZAR DOÑA VICTORIA

4.1. Marco conceptual	41
4.1.1. Antecedentes	41
4.1.2. Planteamiento y definición del problema	42
4.1.3. Objetivos	43
4.1.4. Justificación	44
4.1.5. Tipo de investigación	45
4.1.6. Hipótesis	46
4.1.7. Variables	46
4.1.8. Metodología	47

4.1.9. Población y muestra	47
4.2. Marco Teórico	48
4.2.1. Motivación del colaborador	48
4.2.2. La motivación y las actitudes	51
4.2.3. Motivación y desempeño laboral	53
4.2.4. Motivación y personalidad	54
4.2.5. Autoestima en las personas	55
4.2.6. Relaciones interpersonales	56
4.3. Análisis y discusión de resultados	56
4.4. Conclusiones y recomendaciones	60
4.4.1. Conclusiones	60
4.4.2. Recomendaciones	61
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	69
1 Entrevista dirigida sobre motivación laboral	71
2 Fichas técnicas de test aplicados	75
3 Fotografías	79

## ÍNDICE DE TABLAS

1	Distribución del personal por áreas de servicio	14
---	-------------------------------------------------	----

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

1	Resultados de aplicación de Test Otis Superior	34
2	Aplicación de Test Autodescripción J. P. Cleaver	34
3	Participación por áreas de servicio en taller “Trabajo en Equipo”	35
4	Edades de colaboradores en Taller “Autoestima”	36
5	Participación por género en Taller “Servicio al Cliente”	37
6	Participación en las dinámicas de Taller “Relaciones Interpersonales”	38

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1	Taller “Trabajo en equipo”	70
2	Participantes en Taller “Trabajo en equipo”	70
3	Taller “Buenas relaciones interpersonales”	71
4	Entrega de reconocimientos por asistencia a Programa de capacitación	71

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

1	Organigrama	16
---	-------------	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS**

**USAC**      Universidad de San Carlos de Guatemala

**CUNOR**      Centro Universitario del Norte

**PPS**      Práctica Profesional Supervisada



## **RESUMEN**

La Práctica Profesional Supervisada (PPS) tiene como fin primordial llevar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias de la carrera Técnica Orientación Vocacional y Laboral al contexto social y laboral. Fue ejecutada en el Hotel Alcázar Doña Victoria de Cobán, Alta Verapaz.

El proceso inició con el diagnóstico institucional. Se indagaron los antecedentes, recursos con que cuenta la empresa, los procesos de trabajo desde el día de su creación hasta la actualidad. La información fue recabada a través de observar y aplicar entrevistas directas, lo que facilitó conocer las necesidades urgentes.

Las actividades realizadas se encausaron a identificar y apoyar la problemática detectada, fomentando la participación del equipo completo de colaboradores. El tema central partió de la búsqueda de las causas que impiden el desempeño adecuado de las funciones. Se detectaron limitaciones como la ausencia de trabajo en equipo, relaciones interpersonales disociadas y autoestima baja; estableciendo que estos elementos forman el nivel de motivación o desmotivación de cada colaborador y que a su vez deriva hacia un servicio al cliente, que puede optimizarse.

Según las necesidades encontradas, se elaboró un plan de trabajo que incluyó un programa de capacitaciones para fortalecer los procesos laborales, apoyo en la dotación de personal en diferentes etapas, al aplicar pruebas

psicométricas y de personalidad para los solicitantes a las plazas disponibles. El cronograma incluyó las tres áreas que exige el proceso de práctica: servicio, docencia e investigación.

## INTRODUCCIÓN

Durante el proceso de la Práctica Profesional Supervisada (PPS), toda estudiante de Orientación Vocacional y Laboral procede a experimentar diversas situaciones que le son útiles a lo largo de la misma, desde el conocimiento de nuevas herramientas y personas, además de la comprensión de sus propias capacidades. Todo, desde tres áreas específicas que promueve la Universidad; éstas son servicio, docencia e investigación.

El informe final revela los procedimientos con que se trabajó durante el proceso de práctica, la cual se realizó en el Hotel Alcázar Doña Victoria en Cobán, Alta Verapaz.

Se divide en cuatro capítulos, el capítulo I, describe la localización geográfica y datos del municipio y de la unidad de práctica. Indica la infraestructura, los niveles de cobertura, servicios que facilita, objetivos y recursos con que cuenta la empresa, entre otros datos de relevancia. Incluye también la problemática identificada, jerarquizada y su correspondiente descripción.

El capítulo II, corresponde a las actividades realizadas en los programas de servicio y docencia; en el que se incluyen los procesos de aplicación de las pruebas psicométricas y/o personalidad, administradas a solicitantes y colaboradores. Muestra además, el desarrollo del programa de capacitación según las necesidades encontradas durante el diagnóstico institucional, temas impartidos, recursos utilizados y resultados obtenidos.

Dentro del capítulo III, se observa el análisis y discusión de resultados de actividades realizadas en las áreas de docencia y servicio, e incluye las limitantes identificadas. Esta información se presenta por medio de gráficas para facilitar su comprensión.

El capítulo IV, contiene el desarrollo de la investigación, con el tema “La motivación en las/os colaboradores del Hotel Alcázar Doña Victoria”; la metodología de estudio fue de tipo cualitativo con enfoque etnográfico. Se muestra el resultado de las respuestas a entrevistas y su análisis respectivo.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones correspondientes al trabajo realizado, la bibliografía consultada y anexos.

El objetivo principal del proceso de Práctica Profesional Supervisada, fue fortalecer y mejorar el factor de motivación personal y la gestión administrativa del Hotel Alcázar Doña Victoria.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Fortalecer la administración y desarrollo del talento humano del Hotel Alcázar Doña Victoria, a través de la implementación de mecanismos que permitan resultados satisfactorios.

### **Específicos**

Facilitar acciones que fortalezcan el desarrollo personal de los colaboradores a través de capacitaciones, talleres y charlas para el mejoramiento de las capacidades individuales.

Identificar a través de la observación los factores que impiden un adecuado nivel de desempeño y determinan el nivel de servicio de atención al cliente.

Implementar estrategias de cambio a nivel personal, laboral y emocional a través del conocimiento de las necesidades reales del equipo de trabajo para el fortalecimiento de la motivación.



## **CAPÍTULO 1**

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

#### **1.1. Localización geográfica**

El Hotel Alcázar Doña Victoria, se encuentra ubicado en el municipio de Cobán, siendo éste el más importante del departamento de Alta Verapaz por ser cabecera; geográficamente se encuentra dentro de los siguientes límites: al norte con Chisec, al oriente con San Pedro Carchá y San Juan Chamelco, al poniente con Santa Cruz Verapaz y San Cristóbal Verapaz, al sur con Tactic.

Posee una latitud de 15°27'23", longitud de 15°27'23" y altura de 1,316 metros sobre el nivel del mar. Cuenta con una extensión territorial de 2,132 kilómetros cuadrados, densidad de 68 personas por Km<sup>2</sup>. La cabecera departamental se ubica a una distancia de 219 kilómetros de la capital del país con carretera asfaltada.

#### **1.2. Condiciones Climáticas**

El clima es variado, se deriva de la altitud sobre el nivel del mar, que asciende hasta 1,316 metros. La temperatura promedio puede variar entre los 17 y 21 grados centígrados; la humedad relativa es de ochenta y cinco por ciento.

### **1.3. Condiciones edáficas**

El departamento de Alta Verapaz posee una amplia variedad de riquezas naturales, entre las que sobresalen su flora y fauna; es reconocido a nivel nacional por la conservación y proliferación de orquídeas; estos factores han permitido dar paso al turismo local, como internacional. Se caracteriza por sus ríos y lagos. El río Chixoy es el más grande y sirve de límite con el departamento de El Quiché.

El municipio de Cobán provee un gran futuro para la zona norte de la república; en él se encuentra instalada la hidroeléctrica Chió generando energía los ríos Cahabón y Chió, que beneficia a buena parte del país, además tiene afluentes como el río Icbolay y Salpa, al igual que la laguna Lachuá, localizada al norte del municipio.

#### **1.3.1. Tipo de suelos**

La textura y tipo de suelo del departamento es areno-arcilloso y humífero, son diversos sobre piedra caliza, los hay muy profundos y poco profundos, la zona ecológica es subtropical muy húmeda y se caracteriza por la variedad que se cita a continuación: “El suelo es calcáreo según la clasificación de Simons y Pinto, suele tener variedad de suelos, suelos Amay, suelos Cobán, suelos Tamahú, suelos Chacalté y suelos Tzojá”.<sup>1</sup>

#### **1.3.2. Topografía**

El terreno es quebrado, sus montañas y cerros cuentan con natural belleza. En años anteriores la fertilidad del suelo se debía a que la acción erosiva era insignificante. Una lluvia suave llamada

---

<sup>1</sup> *Caracterización del Departamento de Alta Verapaz*, (Municipalidad de Cobán, Cobán, Alta Verapaz, 2 006), 24.

“Chipi-Chipi”, mantenía la humedad de la tierra a cualquier altura, actualmente la lluvia se presenta durante los meses de diciembre y enero. La humedad relativa media es del 85%; la precipitación del 2,367.9 mm y la temperatura anual media es del 19.1%.

#### **1.4. Vías de acceso**

La ciudad de Cobán, en donde se encuentra ubicado el Hotel Alcázar Doña victoria, dispone de vías de comunicación con todos los municipios del departamento y el resto del país; la carretera tiene ramificaciones para las diferentes zonas. Este sistema es transitable durante todo el año, aun siendo de tierra sólida y más o menos pareja para el paso de vehículos. También posee un aeropuerto, cuya pista de aterrizaje está disponible.

##### **1.4.1. Puentes vehiculares y peatonales**

La ciudad cuenta con tres puentes vehiculares que se ubican en las entradas principales, uno de ellos en la salida hacia la ciudad de Guatemala, llamado “Puente Nuevo”, el siguiente, en la salida hacia el municipio de San Pedro Carchá, llamado “Puente El Arco” y en la salida hacia el municipio de San Juan Chamelco llamado “Puente Chiú.

#### **1.5. Recursos**

##### **1.5.1. Naturales**

###### **a. Flora**

El municipio es rico en flora, existe variedad de plantas, como la palmera, chut, xate de exportación y otras variedad de orquídeas, sobresaliendo la Monja Blanca, azaleas, camelias y dalias.

**b. Fauna**

La fauna es numerosa, existen animales como: tigrillos, venados cola blanca, cabros de monte, ocelotes, cerdos de monte, jabalíes, cotuzas, puercoespines, tepezcuintles, pizotes, ardillas, mapaches, loros, guacamayas, cenizontles, pericos, el Ave Nacional el Quetzal, cuyos refugios son la Sierra de Chamá, Xucaneb y Samac.

**1.5.2. Físicos****a. Servicios de salud**

Los servicios de salud del municipio de Cobán se encuentran divididos en áreas, sectores y distritos, entre éstos el principal para la región de las Verapaces es el Hospital “Hellen Lossi de Laugerud”, le sigue como ente importante, la Jefatura de Área de Salud de Alta Verapaz (JASAV), quien coordina los centros y puestos de salud del departamento.

Dentro del municipio también se cuenta con un hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), que atiende a beneficiarios del estado y empresas particulares; sanatorios y clínicas privadas que igualmente brindan atención médica a quien lo solicite.

**b. Servicios básicos**

La municipalidad de Cobán, es la encargada de suministrar a la población el servicio de agua entubada, drenajes, recolección de basura y desechos en áreas públicas del

municipio; además de empresas privadas, quienes brindan el servicio de recolección en casas particulares. La empresa privada Energuate es quien brinda los servicios de electricidad corriente alterna de 110 y 220 voltios a la población. La ciudad cuenta con sistema de bancos, restaurantes, comedores, hoteles, mercados y todo tipo de comercio.

### **1.5.3. Humanos**

La población total según el Censo Nacional del año 2 002, que por cierto es reciente, arrojó una cantidad de 71,678 hombres y 72,783 mujeres, para una totalidad de 144,461 habitantes. En el mismo Censo, se encontró que en las edades de 0 a 6 años, había un total de 32,610 personas, el 22,57%. De 7 a 14 años había 31,162 habitantes, el 21,57%.

En las edades de 15 a 17 años, existían 10,295 personas, 7,13%. De 18 a 59 años había 63,572 habitantes, es decir el 44,01%. De 60 a 64 años, había 2,173 personas, un 1,50%. Y finalmente de 65 años y más, eran 4,649 habitantes, quienes conformaban el 3,22%.

La población económicamente activa, de 7 años en adelante, es de 34,763 hombres (77%) y 10 400 mujeres (23%). Dando un total de 45,163 personas (100%).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE). *Censo Nacional de Población, 2 002.*

## **1.6. Situación Socioeconómica**

### **1.6.1. Económica**

En el aspecto económico predomina el comercio, tanto formal como informal.

#### **a. Agrícola**

En cuanto a la producción agrícola se detalla el café, frijol, pimienta y especialmente el cardamomo, que ha tenido gran aceptación en el mercado internacional. Por su suelo fértil Cobán produce también caña, cacao, maíz, plátanos, banano, pimienta, té, entre otros productos básicos.

#### **b. Ganadería**

Existen fincas o haciendas de carácter privado que son productoras de ganado en pequeña escala.

#### **c. Artesanal**

Entre las artesanías se destacan los tejidos, objetos de talabartería, trabajos de madera, en especial muebles y máscaras, sombreros de palma, cerería, pirotecnia y la industria artesanal en la que sobresale la orfebrería y platería.

## **1.6.2. Social**

### **a. Celebraciones**

El municipio de Cobán celebra su Feria Titular del 1 al 6 de agosto en honor a su patrono Santo Domingo De Guzmán. El tercer domingo de mayo, como todos los años, se realiza la Medio Maratón Internacional de Atletismo, con un recorrido de 21 kilómetros (Cobán-Carchá), con meta final en Cobán.

A finales del mes de julio, previo a la celebración de la feria departamental, se organiza el Festival Folklórico Nacional, consistente en una fiesta de etnias indígenas de origen maya, garífuna y xinca, cuyo propósito es enaltecer y mostrar sus tradiciones, costumbres y bellas artes de la cultura de los municipios, a través de la representación de la mujer indígena y su papel dentro de la sociedad actual.

Las principales celebraciones son de tipo religioso, como la costumbre de asistir al Templo El Calvario el primer día del año; el 15 de enero, día del Señor de Esquipulas, la Cofradía respectiva celebra por tres días consecutivos y es visitada la imagen que se encuentra en el Templo El Calvario; el día 4 de agosto, feriado por el día de Santo Domingo de Guzmán; el 8 de Diciembre, se celebra el día de la Virgen de Concepción; el 12 de Diciembre, se conmemora el día de la Virgen de Guadalupe (aparte de los servicios religiosos en honor a ella, la mayoría de los habitantes viste el tradicional traje típico de la región).

### **1.7. Organización Social**

El municipio está conformado predominantemente por personas de origen indígena que hablan su lengua materna, el q'eqchí, maya-ladinos, ladinos o mestizos y descendientes de alemanes. Existen diferentes instituciones que operan en una comunidad o región y que contribuyen al desarrollo a través de actividades en beneficio de la población.

La sociedad civil del municipio de Cobán está constituida en zonas, barrios, colonias, aldeas, comunidades y caseríos, quienes están organizados por Cocodes, que son los Comités Comunitarios de Desarrollo para cada sector y son los encargados de velar porque se cumplan los proyectos destinados a sus áreas, a su vez, éstos dependen del COMUDE o Concejo Municipal de Desarrollo.

Dentro de la sociedad se han creado grupos de apoyo a personas con distintas necesidades que son cubiertas en algunos casos por Organizaciones No Gubernamentales y generalmente por instituciones del Estado, así como por la municipalidad de Cobán. Entre estas se mencionan Organizaciones de Mujeres, Organizaciones Juveniles y Comités Pro-Mejoramiento del municipio y otras que promueven el deporte y la cultura local.

### **1.8. Descripción de la unidad de práctica**

La Práctica Profesional Supervisada, se realizó en el Hotel Alcázar Doña Victoria, que se encuentra ubicado en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

### **1.8.1. Nivel de cobertura**

El Hotel Alcázar Doña Victoria posee la capacidad de brindar servicios a clientes, turistas nacionales y extranjeros; proporcionando calidad, limpieza, amabilidad, seguridad y eficiencia, dentro de la ciudad de Cobán, municipios del departamento y de la república.

### **1.8.2. Servicios que presta la institución**

Posee un total de 50 habitaciones para albergar hasta un máximo de 150 personas. Restaurante y refacciones a huéspedes y clientes externos. Renta de salones grandes y pequeños para todo tipo de eventos. Ofrece transporte y alimentación hacia distintos puntos turísticos del país.

### **1.8.3. Filosofía**

#### **a. Visión**

“Ser una institución de servicio que se proyecte al turismo nacional e internacional para lograr un encadenamiento de turismo receptivo con segmentos de ecoturismo y turismo de aventura, proveyendo servicios de calidad, lo que permitirá obtener certificaciones que posicionen en mejor grado a la institución.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Gerencia General, *Hotel Alcázar Doña Victoria*. 2 012.

## **b. Misión**

“Somos una institución de servicio, innovadora y proactiva, que brinda servicios de alta calidad, comprometidos para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes dentro de cada una de las distintas unidades de atención, contribuyendo al desarrollo social, económico y cultural de Alta Verapaz.”<sup>4</sup>

### **1.8.4. Recursos**

#### **a. Físicos**

La estructura física ha sido remodelada y ampliada poco a poco desde su creación. El edificio está distribuido de la manera siguiente: una oficina administrativa, una para contratación de eventos, recepción, restaurante, cocina de restaurante, bar, área de preparación de bebidas, ocho salones para eventos, cocina completamente equipada, cincuenta habitaciones con baño privado, seis bodegas, área para tienda de recuerdos, baños externos para damas y caballeros, garita de seguridad, parqueo interno para vehículos, patios y jardines.

En un edificio independiente, fuera del perímetro del hotel, se ubican las oficinas de gerencia, asistente de gerencia, oficina de turismo, departamento financiero y contabilidad, bodega de compras y lavandería; en este área se lleva control de la Corporación Aventuras Turísticas S.A., a la cual pertenece el Hotel Alcázar Doña Victoria. También posee 1 camión pequeño, 4 microbuses y 2 camionetas tipo coaster, además del mobiliario y equipo necesario para atender a sus clientes.

---

<sup>4</sup> Gerencia General, *Hotel Alcázar Doña Victoria*. 2 012.

## b. Humanos

Según datos proporcionados por la Gerencia Administrativa, el hotel cuenta con un total de 40 colaboradores, en quince áreas de atención y servicio. De los cuales 19 son de género femenino y 21 de género masculino. En la siguiente tabla se aprecia la distribución del personal.

**TABLA 1**  
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR ÁREAS DE SERVICIO**

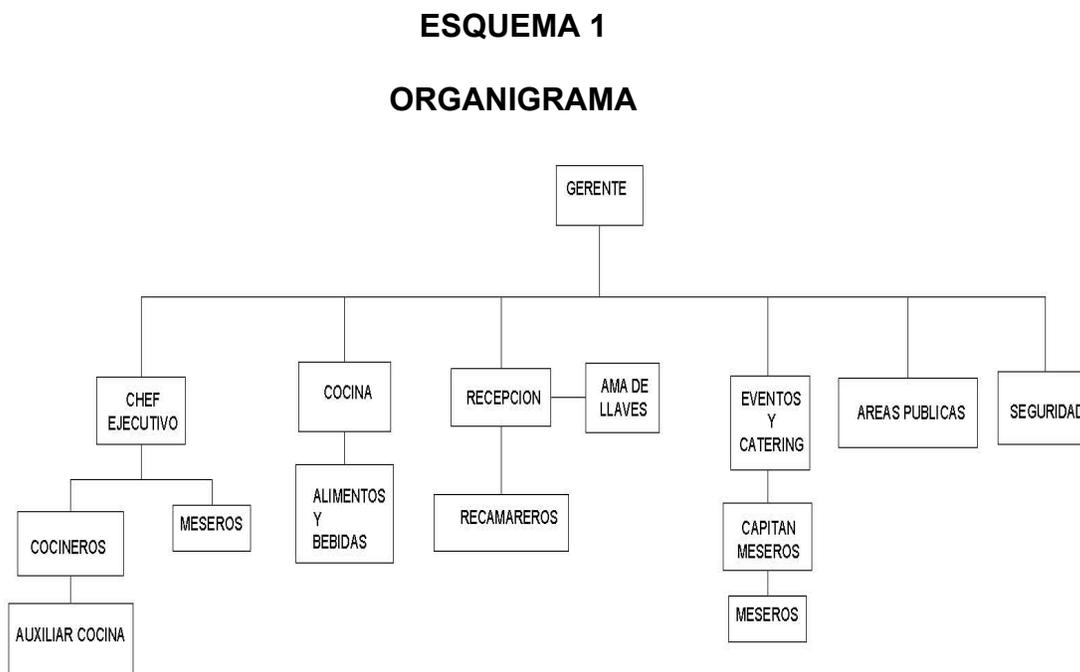
<b>AREA</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
Gerencia Gral.		1	1
Asist. Gerencia		1	1
Administración	1		1
Financiero	3	2	5
Recepción	1	1	2
Bebidas		2	2
Eventos		1	1
Meseros	6	1	7
Habitaciones	1	3	4
Mantenimiento	2		2
Cocina	4	4	8
Bodega	1		1
Lavandería	1	1	2
Compras	1	1	2
Turismo		1	1
	21	19	40

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

### c. Financieros

Es una empresa lucrativa de carácter privado, dedicada exclusivamente al área de los servicios. Económicamente es autosostenible y autosustentable, utiliza los fondos percibidos a través de los servicios que brinda, para renovarse continuamente.

#### 1.8.5. Organigrama de la empresa



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

### 1.9. Jerarquización de los problemas encontrados

#### 1.9.1. Problemas y fortalezas encontrados

La problemática encontrada surgió de la observación y entrevistas directas a colaboradores y gerente administrativo, mismas que fueron realizadas durante los primeros dos meses del

proceso de diagnóstico institucional, en los cuales se encontraron situaciones como la ausencia de motivación tanto de los colaboradores para desempeñar su trabajo, como de la empresa hacia éstos. Se destaca la ausencia de trabajo en equipo y relaciones interpersonales disociadas; siendo éstos los factores que impiden que se brinde un adecuado servicio a los clientes. Además de lo anterior, no se cuenta con un plan de capacitación para el personal, ya que no posee un departamento de recursos humanos, por lo que el gerente administrativo es el responsable de lo relacionado al personal y sus necesidades.

Entre las fortalezas encontradas en infraestructura, el lugar es físicamente amplio, con espacios diversos para cada área y cuentan con el material, equipo, mobiliario e insumos necesarios para que el personal desempeñe sus labores. En cuanto al recurso humano, contrata personal de ambos sexos, que están en las áreas de servicio. El equipo de colaboradores, está disponible y abierto al cambio.



## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### **2.1. Programa de Servicio**

##### **2.1.1. Aplicación de pruebas de personalidad y psicométricas**

###### **a. Metodología**

Con la realización de las actividades se logró el conocimiento de los procesos de dotación de talento humano de la empresa; en él, se llevan a cabo entrevistas y aplicación de pruebas psicométricas y/o personalidad a los solicitantes.

Como parte del proceso y con el aval del gerente administrativo, se realizó una conversación tipo entrevista, con un solicitante a la plaza vacante para conductor de autobús; se hicieron cuestionamientos sobre la experiencia en puestos similares, el tiempo y las empresas en las que laboró y el motivo por el que finalizó la relación laboral anterior. Al final de la conversación, se comunicó al gerente la información proporcionada con su correspondiente currículum vitae. La persona reflejó ser el candidato adecuado al puesto debido a la experiencia, por lo que fue elegido y contratado posteriormente.

Se administró a algunos solicitantes el Test Otis Superior; que proporciona una apreciación del desarrollo mental del sujeto y de su capacidad para adaptar conscientemente su pensamiento a nuevas exigencias del entorno; lo que permite identificar la rapidez con que puede aprender y adaptarse a las funciones que corresponden al área solicitada, al mismo tiempo mide su nivel de inteligencia.

De igual manera se aplicó al equipo de colaboradores, el test de Autodescripción de J.P. Cleaver, el cual explora el grado de compatibilidad que existe entre la conducta humana de la persona y la conducta requerida para el desempeño. Esto implica que el test es ideal para revelar rasgos de personalidad, al tiempo que muestra la forma cómo la persona reacciona al trabajar bajo presión, lo que sus compañeros pueden esperar y cómo se describe a sí mismo.

#### **b. Recursos**

Para realizar la aplicación de las pruebas antes mencionadas, se utilizó el Test Otis Superior de habilidad mental, el Test de Autodescripción de J.P. Cleaver, lápices No. 2, cronómetro, lapiceros negro y rojo.

### **2.1.2. Introducción del programa de actividades de integración y esparcimiento.**

#### **a. Metodología**

Se introdujo un Plan que consistió en implementar la celebración del Día de la Madre y Día del Padre para todos los colaboradores que tienen hijos e hijas, ya que según sus

propias palabras, anteriormente no se hacía ningún tipo de agasajo y cada persona se presentaba a su trabajo como lo hacía cotidianamente.

Este tipo de festejo fue abordado a manera de taller vivencial, con un tiempo de una hora aproximadamente. Durante éstos, se realzó el papel de la madre y el padre trabajadores, además que pudieron disfrutar de un tiempo dedicado exclusivamente a su persona, utilizando el espacio de manera lúdica y un refrigerio otorgada por la empresa.

A lo anterior, se añadieron las celebraciones de los cumpleaños de los colaboradores. Al inicio se realizó una celebración por cada cumpleaños o cumpleaños, pero debido al tiempo y costo económico para colaboradores y empresa, se decidió por parte de la administración, que se realizaran una vez, agasajando a los cumpleaños del mes. El festejo consistió en un espacio de aproximadamente 30 minutos para juegos grupales y el pastel.

Este espacio recreativo motivó al equipo de colaboradores a estrechar los lazos de compañerismo, por el impacto que causó en cada uno/a. Generó la resolución de pequeños roces y favoreció los momentos de convivencia dentro y fuera de los horarios de trabajo, con lo que se logró un clima de armonía y amistad.

#### **b. Recursos**

El más importante con el que se contó fue el recurso humano de la empresa; mientras que el material y equipo

utilizado se detallan posteriormente en los recursos utilizados durante los talleres.

### **2.1.3. Otras actividades realizadas**

Como parte de las festividades, se hizo una en especial: el cumpleaños del gerente administrativo. Se decidió en conjunto con el equipo de colaboradores y autorizado por la gerencia general, realizar el festejo, aportando cada uno según sus posibilidades, mientras que la empresa aportó el pastel y un refrigerio para todos los asistentes.

Para que la celebración tuviera realce, se realizó la quiebra de piñatas seguida de actividades lúdicas; se efectuaron juegos y concursos en los que participaron todos los presentes. Antes de finalizar, la presentación de un video con fotografías del festejado. El pastel, la refacción y los agradecimientos a todos por parte del gerente administrativo, fue la culminación del evento. La actividad tuvo una duración de aproximadamente una hora y media.

### **2.1.4. Aportes a la estructura organizativa de la empresa**

Como parte de las actividades de servicio se modificaron la Misión y la Visión. En su momento el propietario las creó, pero al redactarlas, no cubrió todas las áreas de servicio que ofrece el hotel. También se estructuró un nuevo organigrama, de acuerdo a las jerarquías existentes, debido a que el actual incluye todas las empresas de la Corporación Aventuras Turísticas, pero no existía uno solamente de hotel. Las reformas a la misión, visión y organigrama, estuvieron avalados por la asistente de gerencia de la corporación y gerente administrativo del hotel.

## **2.2. Programa de Docencia**

### **2.2.1. Celebración Día de la Madre**

#### **a. Metodología**

Esta actividad se realizó por medio de una charla en la que se utilizó metodología participativa y vivencial, cuyo objetivo fue brindar a las colaboradoras que son madres, un espacio de esparcimiento y agasajo con motivo de la celebración del 10 de mayo.

Se inició dando la bienvenida y felicitación a cada una de las madres asistentes, seguidamente una dinámica de presentación llamada “presentación gestual”, en la que cada una de las colaboradoras debía presentar a su compañera de al lado con un gesto característico de ella, continuando en orden hasta finalizar con las presentes. La exposición y tema central fue sobre la importancia de una madre que trabaja fuera de casa y los roles que juega en la sociedad actual. Al final de la exposición se hizo una reflexión y se entregó a todas, una vela roja encendida y cada una debió expresar el significado de ser madre, hasta que la vela se terminó.

Como un reconocimiento especial se les entregó una rosa roja y una tarjeta con un mensaje alusivo a la celebración con su correspondiente refrigerio. El taller tuvo una duración de aproximadamente una hora. Asistieron al festejo diecisiete madres, incluidas la gerente general y la asistente de gerencia.

**b. Recursos**

El equipo y recursos materiales que se utilizaron fueron, computadora portátil, cañonera, bocinas, gafetes, velas rojas, rosas rojas, fósforos, masking tape, tarjetas rojas con forma de corazón, globos, adornos con globos, flores de papel china rojo y blanco.

**c. Logros**

El principal resultado fue la satisfacción y participación mostrada por las asistentes; mientras expresaban lo que significa ser madre, recordaron momentos especiales junto a sus hijos e hijas y la incomodidad que les provoca el dejarlos para salir a trabajar, por lo que más de una, derramó lágrimas de emoción.

Las asistentes manifestaron verbalmente que nunca se había realizada una actividad como esa y que les pareció muy acertada, pues con eso se estaba reconociendo su labor como mujeres y madres trabajadoras; además de que esperaban que se siguiera realizando durante los años siguientes.

Aunque no es tangible, se tuvo incidencia en la motivación de las personas, ya que en los días siguientes se notó una comunicación más estrecha entre el equipo de colaboradores y la gerencia administrativa.

## **2.2.2. Celebración Día del Padre**

### **a. Metodología**

Se realizó un taller vivencial y participativo, que se inició con la bienvenida y felicitación a los padres asistentes. Se ejecutaron técnicas de animación para establecer un clima de confianza y cordialidad como introducción al evento.

A continuación se proyectó un video relacionado con el festejo y se hizo una reflexión sobre el día del Padre en la actualidad. Se proyectó el video de la canción “No Basta” haciendo de nuevo reflexión de la letra con aportes de los asistentes. En seguida, un video con fotos de los colaboradores y sus hijos, con fondo musical alusivo a la fecha.

Antes de finalizar, se entregó a cada padre un reconocimiento en forma de medalla, seguido de un refrigerio. El taller tuvo una duración de una hora y media.

### **b. Recursos**

Los recursos materiales y equipo utilizado para la actividad fueron cañonera, computadora portátil bocinas, gafetes, bandas elásticas o hules, una moneda, recuerdo sorpresa, refrigerio, adornos en forma de corbatas.

### **c. Logros**

La disposición a participar de cada uno de los asistentes a la actividad fue uno de los resultados positivos, mostrando su

satisfacción por todo lo realizado en el taller. Manifestaron la importancia de realizar este tipo de actividades, pues consideran que les motiva para seguir efectuando su trabajo con responsabilidad y con la seguridad que son apreciados como personas y como colaboradores.

### **2.2.3. Taller “Trabajo en Equipo”**

#### **a. Metodología**

Para la realización de este taller, fue importante la asistencia del equipo de colaboradores, por lo que se usó metodología totalmente participativa. El objetivo fue lograr la integración armónica en todas las actividades desarrolladas, tratando de generar una excelente comunicación y confianza en los miembros del equipo. Para alcanzarlo, se dividió al personal en grupos por medio de gafetes de colores.

Inicialmente se dio la bienvenida al evento, siguiendo con una dinámica llamada “búsqueda en equipo”, en la que los participantes tomados de las manos y formando equipos debían buscar dentro del perímetro de la locación, lo que estaba escrito en una pequeña lista, en un tiempo de 3 minutos; el que primero llegara con los materiales de la lista sin soltarse las manos, era ganador.

Para continuar, se proyectaron diapositivas y videos sobre trabajo en equipo, con lo que se hizo la exposición sobre el tema central, propiciando las opiniones y comentarios de los asistentes.

Se realizó un juego con vasos desechables llenos de agua, que igualmente por equipos debían llevar de un extremo a otro del salón utilizando únicamente tiras de lana atadas a un hule que estaba alrededor del vaso.

Antes de culminar, se entregó a cada participante una hoja tipo pergamino de distintos colores con un mensaje relacionado al trabajo en equipo conjuntamente con un bombón de dulce. La actividad tuvo una duración de aproximadamente hora y media.

#### **b. Recursos**

Los recursos utilizados en el taller fueron una cañonera, bocinas, computadora portátil, gafetes, plasticina, papel iris texturizado, hojas de papel bond blanco, vasos desechables, lana, hules de colores, bombones de diferentes sabores, hojas bond de colores, lapiceros.

#### **c. Logros**

Se manifestó un clima de fraternidad, alegría, confianza y participación en todos los asistentes debido a que el taller así lo requería. Al final, expresaron su satisfacción por las actividades realizadas, agregando que dentro de la empresa es importante el apoyo para desempeñar el trabajo con eficiencia y brindar a los clientes un servicio de excelencia.

## **2.2.4. Charla “Cómo está mi Autoestima”**

### **a. Metodología**

La capacitación fue desarrollada con una charla de carácter vivencial e introspectivo. El objetivo primordial fue, tomar conciencia de la imagen de sí mismo, tratando de identificar las características positivas pero sin avergonzarse de las negativas, además de valorar las acciones propias y las de los demás.

El inicio fue la bienvenida a los asistentes. La primera dinámica consistió en que cada persona debía presentarse a sí misma y decir cómo se sentía con una característica positiva, usando la primera letra de su nombre.

Se prosiguió con la dinámica en la que cada participante tenía una hoja de papel pegada a la espalda, todos debían escribir características positivas de la persona en una sola palabra, en la hoja de la mayor cantidad de compañeros en un tiempo límite. Al finalizar el juego, cada quien leyó lo que le habían escrito.

Se proyectó el video “El circo de la mariposa”. En el mismo una persona que no posee miembros superiores e inferiores, es tratada como un fenómeno y la gente se ríe de él, por lo que se considera un ser desdichado. Al final, descubre el valor que tiene como persona ya que sus amigos del circo le hacen darse cuenta que es afortunado y especial.

Para continuar, se realizó la exposición oral sobre el tema de Autoestima y sus grados. Dentro de la presentación con diapositivas, había un cuestionario que cada participante debió responder a manera de diagnóstico personal para descubrir cómo estaba su autoestima, fortalecerla y aprender a valorarse como persona. Luego, debieron dar abrazos a sus compañeros y compañeras, con el objetivo principal de mostrarles afecto, amistad y aprecio.

Con la entrega de un presente, que consistió en una vela blanca con un mensaje escrito en una tarjeta y una refacción, se finalizó la actividad en un tiempo aproximado de una hora y media.

#### **b. Recursos**

El equipo y materiales utilizados fueron computadora portátil, cañonera, bocinas, hojas de papel bond, marcadores de colores, masking tape, velas blancas y tarjeta con mensaje motivacional.

#### **c. Logros**

Los participantes comentaron sobre la importancia de conocerse a sí mismo y se comprometieron a favorecer el sentido de identidad propia y desarrollar un autoconcepto y autoestima positivas. Aduciendo que el sentirse bien consigo mismo, trae beneficios a su vida personal, familiar, laboral y espiritual.

## **2.2.5. Taller “Servicio al cliente”**

### **a. Metodología**

La capacitación fue realizada por medio de un taller vivencial y participativo. El objetivo fue que los colaboradores identificaran a nivel general, donde se encontraban en relación a la prestación de servicios de excelencia a los clientes y de qué forma optimizarla.

Se dio a los asistentes la bienvenida al evento y se inició con una dinámica llamada “saludo al cliente”. En ésta los participantes debieron saludarse unos a otros de formas distintas para ejemplificar estados de ánimo con los que ocasionalmente se atiende al cliente (enojado, llorando, riendo a carcajadas y la forma correcta). Se entregó un gafete con distintas actitudes, exigente, indeciso, polémico, hablador, grosero, impulsivo, etc., que sirvieron posteriormente para realizar otra actividad.

Se proyectó un video sobre la correcta y la inadecuada atención que se brinda. Posterior a eso, se expuso oralmente con el apoyo de diapositivas, en las que se compartió sobre el significado del servicio, los tipos de clientes y cuál es la mejor forma de atenderlos para lograr su satisfacción.

Con anterioridad se había entregado a los participantes un gafete con diferentes actitudes de clientes, cada persona debió actuar como indicaba su gafete. Con la actividad, el equipo comprendió que no todos los clientes son iguales y del servicio

que se les otorgue, dependerá la obtención de experiencias positivas o negativas.

Para finalizar se brindó un espacio de dudas y comentarios, previo a la refacción otorgada por la empresa, culminando después de una hora de su inicio.

#### **b. Recursos**

Los materiales y equipo utilizados: computadora portátil, cañonera, bocinas, gafetes, chocolates, tarjeta con mensaje, refacción.

#### **c. Logros**

Los colaboradores percibieron el mensaje transmitido, ante lo cual se generaron anécdotas, al brindar un servicio al cliente y en el que ellos actuaron de manera equivocada. Se recalcó la idea de que sea cual sea el modo en que se produzca la comunicación entre cliente y empresa, lo importante es que él sienta que su problema es comprendido y que hay un interés por darle solución.

### **2.2.6. Taller “Relaciones Interpersonales”**

#### **a. Metodología**

Se efectuó la última capacitación aplicando metodología participativa y dinámica; el objetivo fue fortalecer el clima laboral fomentando las relaciones cordiales entre compañeros, tomando en cuenta las necesidades propias y de los demás, a

la vez se procuró aportes de los asistentes sobre el tema en cuestión.

Se inició dando la bienvenida. Cada quien debió presentarse de manera peculiar, con una dinámica de presentación y haciendo alusión a las relaciones interpersonales.

Se proyectó el video llamado “Asuma su responsabilidad”; en el que se visibiliza la forma en que las personas se inculpan y responsabilizan sobre las situaciones adversas que ocurren dentro de las empresas. Esto, a manera de introducción al tema central y en el que también se hallan las relaciones interpersonales. Finalizado el video, se expuso acerca de la forma de comunicar sin ofender o lastimar al interlocutor y cómo relacionarse en la sociedad y trabajo.

Seguidamente, una dinámica denominada “comunicación sin palabras”; los participantes divididos en parejas, se sentaron dándose la espalda. Uno de ellos daba la instrucción de que dibujase lo que le decía, sin que la otra persona pudiera hacer preguntas. Al final del juego se observó que solamente un equipo hizo el ejercicio cumpliendo las reglas establecidas.

Se formaron dos equipos para participar en el juego llamado “adivina qué dibujo”, haciendo uso de mímicas. Los integrantes debían estar de espaldas; se mostró al primer integrante de cada grupo una mímica, éste debía mostrársela al de adelante, y así sucesivamente hasta llegar al último. En el transcurso de la actividad, cada persona le agregaba o quitaba detalles a la mímica haciéndola distinta de la original.

Antes de culminar el evento, se entregó a cada colaborador/a un Diploma por su participación en todos los talleres de capacitación. Finalmente, degustó una refacción brindada por la empresa.

#### **b. Recursos**

Recursos utilizados: computadora portátil, cañonera, bocinas, diploma de participación, chocolates, refacción.

#### **c. Logros**

Con el tema Relaciones Interpersonales, la respuesta fue satisfactoria, el personal mostró avance en la forma de comunicarse y relacionarse. Cuando el proceso de práctica inició, se observaron roces entre algunos miembros del personal, que con el paso del tiempo y las capacitaciones recibidas, fueron disminuyendo; se percibió el cambio de actitudes y la comunicación adecuada. Expresaron que no es necesario hablar para comunicarse y para obtener excelencia en el servicio, se debe mostrar respeto y tolerancia a compañeros y clientes.

Los beneficios alcanzados durante el proceso fueron: la participación y aceptación de los colaboradores de la empresa. En el ambiente de trabajo el impacto fue positivo, porque se observó respeto, colaboración y amabilidad.

Se dió por finalizado el proceso de capacitación y la culminación de la Práctica Profesional Supervisada (PPS) en el Hotel Alcázar Doña Victoria.



## CAPÍTULO 3

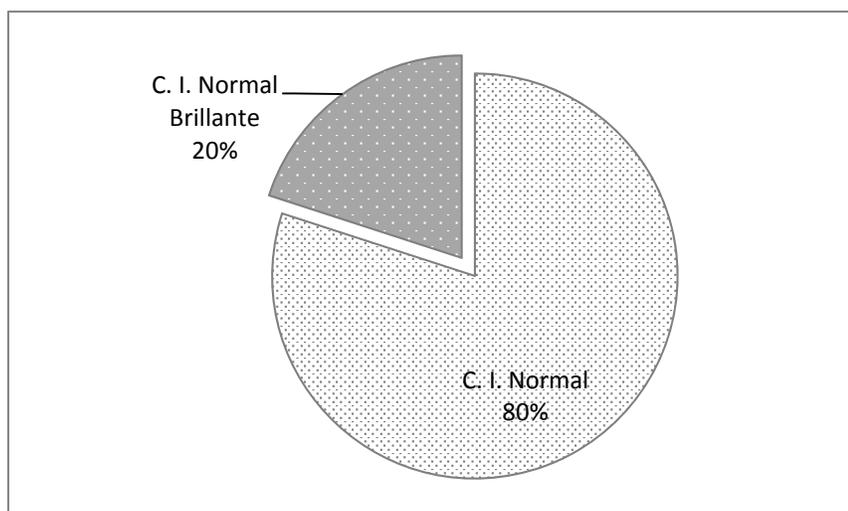
### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se hace un análisis acerca de las acciones realizadas en los programas de Servicio y Docencia, efectuados durante el proceso de Práctica Profesional Supervisada (PPS) en el Hotel Alcázar Doña Victoria, así como los factores favorables y desfavorables al ejecutar las acciones planificadas.

Las actividades fueron ejecutadas en respuesta a problemas identificados al momento de realizarse el Diagnóstico Institucional, del que se derivan los resultados que prosiguen.

#### 3.1. Actividades realizadas en el Programa de Servicio

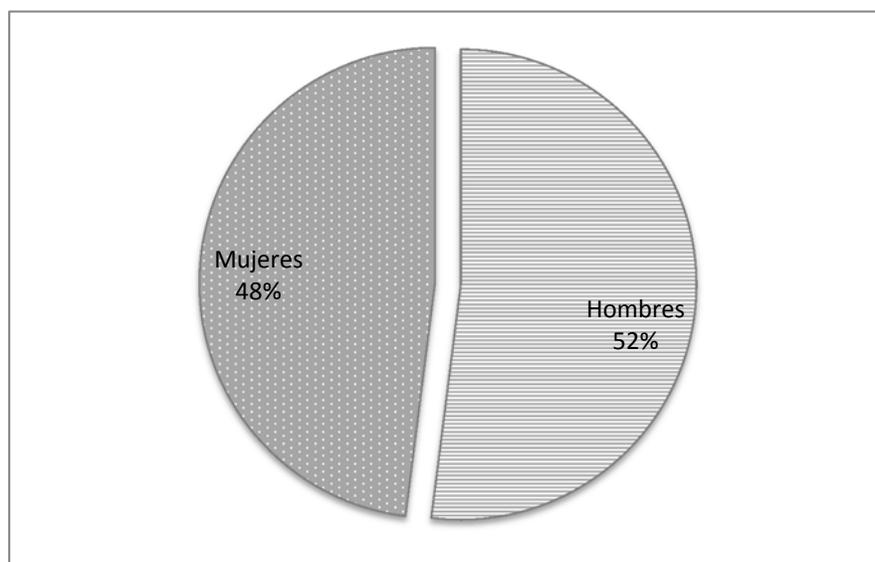
**GRÁFICA 1**  
**RESULTADOS DE APLICACIÓN TEST OTIS SUPERIOR**



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

**Interpretación:** En relación al Test Otis Superior, fue aplicado a cinco solicitantes al puesto de Recepcionista, cuatro personas de género femenino y una de género masculino. El resultado obtenido fue el siguiente: las cuatro señoritas están dentro del rango de Cociente Intelectual Normal, mientras que el único hombre, obtuvo un resultado que lo coloca en un Cociente Intelectual ligeramente Superior. Esto indica que tanto el caballero como las damas pueden adaptarse a las nuevas exigencias y responsabilidades del puesto de trabajo.

## GRÁFICA 2 APLICACIÓN TEST J. P. CLEAVER

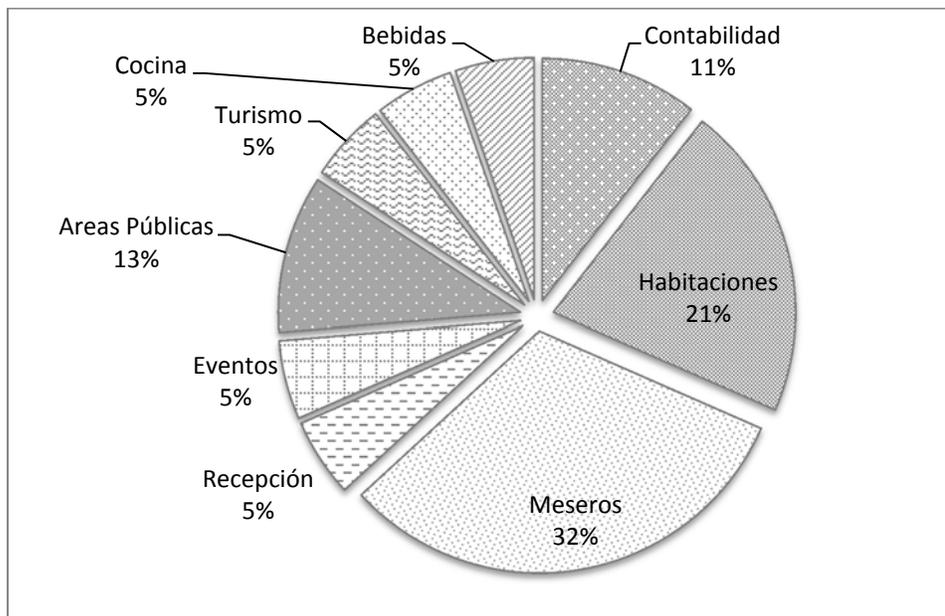


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

**Interpretación:** La gráfica muestra el Test de J.P. Cleaver, administrado a 25 colaboradores, 12 mujeres y 13 hombres de distintas áreas de servicio. Los resultados fueron diferentes, evidenciando factores de personalidad en los que las personas evaluadas, identificaron sus fortalezas y debilidades.

### 3.2. Actividades realizadas en el programa de Docencia

**GRÁFICA 3**  
**PARTICIPANTES POR ÁREAS DE SERVICIO**  
**EN EL TALLER “TRABAJO EN EQUIPO”**

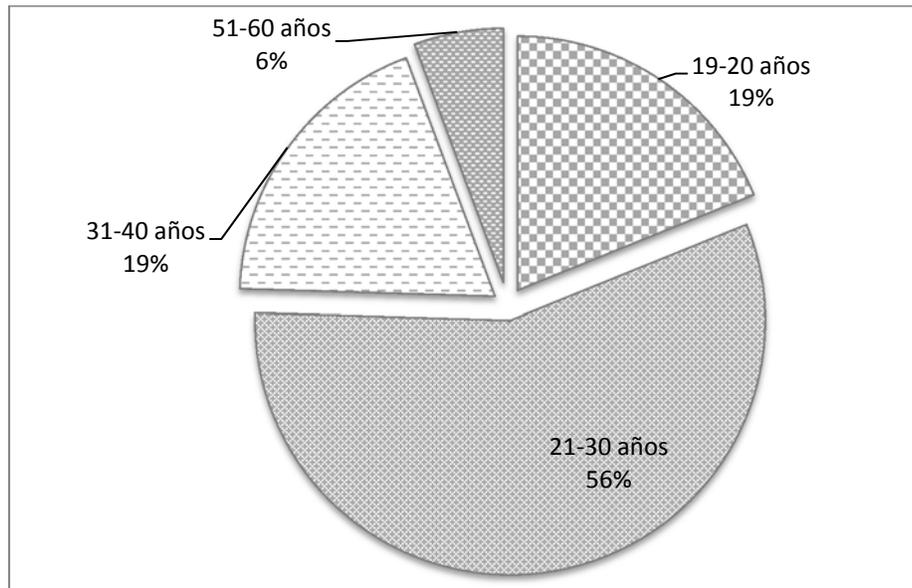


**Fuente:** Investigación de campo. 2 012.

**Interpretación:** Entre los asistentes a la primera capacitación sobre “Trabajo en Equipo”, se contó con la participación de las distintas áreas de servicio, que hicieron un total de 19 colaboradores; aunque se invitó a 38 personas, es decir, solamente el 50% se presentó. De las áreas de cocina, recepción, turismo, bebidas y eventos participó una persona. De contabilidad y áreas públicas asistieron 2 colaboradores; del área de habitaciones asistieron el ama de llaves, un recamarero y dos recamareras; y que del área de meseros asistieron 6.

#### GRÁFICA 4

### EDADES DE COLABORADORES EN EL TALLER “AUTOESTIMA”

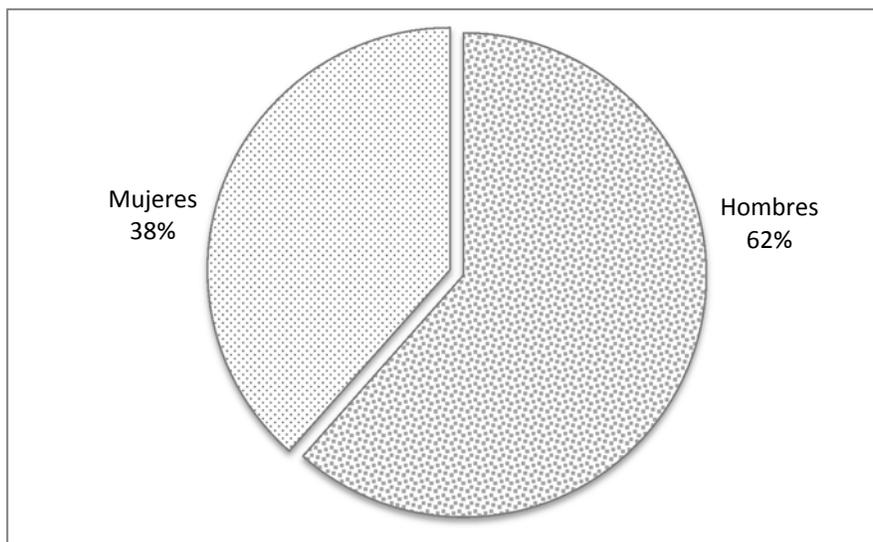


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

**Interpretación:** Dentro de la población atendida en el Taller “Autoestima”, se contó con la participación de colaboradores hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 19 a 52 años para un total de 21 asistentes. De 19 a 20 años, asistieron 4 personas; de 21 a 30 años, fueron 12. De 31 a 40, estuvieron presentes 4 y en el rango de 51 a 60 años, solamente una persona. Con esta gráfica se evidencia que la mayor parte del personal, oscila entre los 21 a 30 años de edad.

## GRÁFICA 5

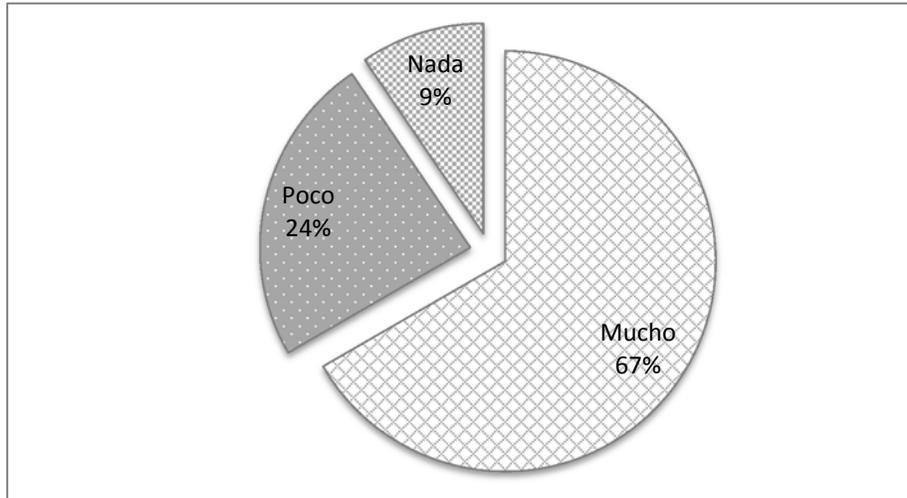
### PARTICIPACIÓN POR GÉNERO EN TALLER “SERVICIO AL CLIENTE”



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

**Interpretación:** Con la gráfica anterior, se percibe que la cantidad mayoritaria de asistentes al taller fueron de género masculino, asistiendo únicamente 13 personas, 5 mujeres y 8 hombres. Se deduce que la inasistencia fue debido a que, a pesar que su turno de trabajo había terminado, algunas personas indicaron no quedarse por compromisos adquiridos con anterioridad, por lo que se presentaron lo que estaban en turno de trabajo. Sin embargo, los colaboradores presentes, tuvieron participación activa en todo momento.

**GRÁFICA 6**  
**PARTICIPACIÓN EN LAS DINÁMICAS DEL TALLER**  
**“RELACIONES INTERPERSONALES”**



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2 012.

**Interpretación:** Se infiere que la participación durante las dinámicas realizadas fue variada, algunas personas según el tipo de juego que se realizó, prefirieron no participar, otras más efectuaban los ejercicios con dificultad y los que definitivamente no quisieron ser parte del evento. La mayor parte de colaboradores mostró disposición a ser parte de lo realizado durante el proceso de práctica.

Debido a que con este evento se finalizaba el proceso, tanto de capacitaciones como de práctica, se prestó especial atención a la participación del personal midiendo el nivel de interacción entre compañeros y compañeras. La metodología fue participativa y de escucha atenta, ante dinámicas que requerían moverse de un lado a otro, algunos solamente observaban y al hacerles la invitación a participar, únicamente respondían que no, mientras que otros sí compartían de manera espontánea.

## **CAPÍTULO 4**

### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **LA MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL**

### **ALCÁZAR DOÑA VICTORIA**

#### **4.1. Marco conceptual**

##### **4.1.1. Antecedentes**

De mayo a octubre de 2012, durante la realización de la Práctica Profesional Supervisada, en las instalaciones del Hotel Alcázar Doña Victoria, se observaron situaciones desanimadoras dentro del equipo de colaboradores; algunos manifestaron verbalmente y con molestia e incomodidad no sentirse valorados e integrados.

Se resalta también la ausencia de trabajo en equipo y cooperación; hubo un incidente en la cocina en el que a uno de los colaboradores se le cayó accidentalmente una caja con platos, éstos se quebraron en su totalidad y uno de los compañeros allí presentes que era un mesero, se dedicó a observar, sin ofrecer su ayuda a la persona afectada.

Por esta y otras situaciones se seleccionó como tema de investigación, la motivación en los colaboradores del Hotel Alcázar Doña Victoria.

#### 4.1.2. Planteamiento y definición del problema

Durante la fase de diagnóstico de la Práctica Profesional Supervisada, efectuada durante los meses de mayo a octubre del año 2012, en las instalaciones del Hotel Alcázar Doña Victoria del municipio de Cobán, a través de la observación realizada e información proporcionada por colaboradores de la empresa, se identificaron causas en las cuales se manifiesta, que no se brinda la atención necesaria a las peticiones, lo que deriva en formas no apropiadas de realizar sus tareas, debido a que no se sienten valorados.

Se observó que hay miembros del personal que no se relacionan con naturalidad, y cuando lo hacen el acercamiento es breve, repercutiendo en la integración del equipo completo de colaboradores. Ante situaciones comunes, incluso difíciles dentro de la empresa, quienes ofrecen apoyo lo hacen solamente a compañeros de su área de trabajo.

Un aspecto a tomar en cuenta para entender la motivación, es que la empresa carece de un programa de formación permanente, fortalecimiento de capacidades y desarrollo personal. Debiendo los colaboradores motivarse entre sí, proponiendo alternativas para relacionarse y hacer un trabajo con calidad.

Entonces, ¿qué elementos desmotivan a los colaboradores del Hotel, para el desempeño de sus funciones?

Este cuestionamiento traslada a la elaboración de sub-preguntas con el objetivo de identificar otras zonas de la problemática.

¿Qué herramientas es necesario implementar para conocer y comprender los componentes que motivan o desmotivan a los colaboradores al momento de realizar sus labores?

¿Qué valores humanos se precisan para mejorar el nivel de motivación en el equipo de colaboradores?

¿Cuáles son los elementos para el diseño de un programa de desarrollo personal con enfoque motivacional?

### **4.1.3. Objetivos**

#### **General**

Identificar los elementos que desmotivan a los colaboradores del Hotel Alcázar Doña Victoria, en el desempeño de funciones.

#### **Específicos**

Aplicar herramientas que permitan el conocimiento y la comprensión de los componentes que motivan y desmotivan a los colaboradores al momento de realizar sus labores.

Identificar los valores humanos que inciden en el nivel de motivación del equipo de colaboradores.

Definir los elementos a incorporar en el diseño de un plan de desarrollo personal con enfoque motivacional.

#### **4.1.4. Justificación**

La necesidad del estudio surge a raíz de la observación de la crisis económica existente en el país, que afecta el nivel motivacional de las personas que desempeñan un trabajo y con el que logran el sustento de sus familias. Razón por la que se considera de relevancia, mantener el nivel de estabilidad económica y emocional del colaborador, ya que contribuye a complementar la relación de los integrantes de la familia y por ende en la empresa.

A través de la carrera de Licenciatura en Psicología y su técnico Orientación Vocacional y Laboral, el Centro Universitario del Norte (CUNOR), de la Universidad San Carlos de Guatemala (USAC), se promueve la investigación desde varios enfoques, analizando temas relevantes para la sociedad. En este caso se abordó el estudio de la motivación desde la perspectiva de la etnografía.

Para la Psicología es importante el conocimiento de las razones que hacen que un colaborador realice su trabajo motivado o desmotivado, en las que influyen diversas circunstancias de tipo familiar, social o laboral. Como profesional de la Psicología, la realización de una investigación favorece el fortalecimiento de las competencias.

El proceso investigativo, es de beneficio no sólo para la Psicología, sino también para los colaborador/as, y para el Hotel Alcázar Doña Victoria, en cuanto a sugerencias positivas acordes a las necesidades subyacentes en el equipo de trabajo.

De ahí el énfasis en que las personas necesitan ser reconocidas por lo que hacen, ya que el comportamiento de autorrealización, se conserva con mayor facilidad a través del refuerzo positivo.

#### **4.1.5. Tipo de investigación**

La investigación realizada corresponde al tipo cualitativo con enfoque etnográfico. El término *etnografía* significa la descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos).<sup>5</sup>

La etnografía describe e interpreta los hechos observados, relata la forma de vida de personas de los grupos sociales, con el propósito de analizar costumbres, derechos y obligaciones. Considera que los seres humanos poseen un rol específico, con sus normas y valores derivados del ambiente en que viven, éstos se arraigan y revelan el porqué de la conducta individual y por ende la del grupo.

El objetivo de la etnografía es el establecimiento de un perfil real del grupo de estudio, comprensión de la cultura y el apego a los grupos con características similares, para posteriormente elaborar comparaciones. La intención es el descubrimiento de la estructura de elementos y la función de cada uno dentro del grupo, con lo que se van formando nuevas estructuras que también son objeto de estudio.

---

<sup>5</sup> Miguel, Martínez Miguélez. *La investigación cualitativa etnográfica*. (México: Editorial Trillas, Año 1 998), 29.

La importancia de la etnografía, radica en el estudio de las partes de las estructuras por separado, sintetiza los fragmentos para luego formarse un todo con los resultados obtenidos y observados; esto no resta importancia a que cada parte tiene su propio significado. Lo que se observa tiene un significado distinto, y para llegar a la comprensión final, es necesaria la unión de ambas partes.

#### **4.1.6. Hipótesis**

- H1. La comunicación entre colaboradores y empresa genera un clima de incomodidad.
- H2. Los espacios de exposición de las necesidades mutuas utilizan el diálogo.
- H3. La capacitación que se propone, interviene en situaciones de conflicto y concibe propuestas de cambio.
- H4. La comunicación entre colaboradores y empresa fortalece el respeto y la tolerancia.

#### **4.1.7. Variables**

Debido a que el modelo que se está usando para la investigación es de orientación comprensiva, no utiliza variables, sino, solamente categorías.

#### **4.1.8. Metodología**

Para realizar la investigación, se identificó a los informantes a través de la observación espontánea en las áreas de servicio. Esto permitió obtener una perspectiva sobre las personas que brindaron la información requerida para el estudio, por lo que se tomó en cuenta la edad, el estado civil y el tiempo que llevaban laborando para la empresa.

Al grupo seleccionado y al gerente administrativo, se les aplicó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas. El estudio se ejecutó en las instalaciones del Hotel Alcázar Doña Victoria, de Cobán, Alta Verapaz, tomando como base una población de 20 personas, de las siguientes áreas de servicio: cocina, meseros, recepción, eventos, recámaras, bebidas y recepción. Ver ANEXOS.

Luego de la aplicación de instrumentos, se procedió a trasladar los datos a la computadora para lograr un control de los mismos. Seguidamente se analizaron las respuestas y se formularon las conclusiones.

#### **4.1.9. Población y muestra**

La población se selecciona de acuerdo a los intereses de la investigación, ya que el modelo lo permite. La ejecución del mismo, se realizó con el apoyo de miembros del equipo de colaboradores del hotel, mientras que la aplicación de los instrumentos, se efectuó con 20 personas, pertenecientes a las áreas de servicio anteriormente mencionadas, siendo elegidos al azar y según la conveniencia del estudio.

## **4.2. Marco Teórico**

Actualmente, el recurso humano de las organizaciones, ha alcanzado niveles de importancia en el ámbito laboral, tanto, que las empresas analizan estrategias para capacitar, motivar y generar desarrollo, esperando la obtención de desempeño superior, y por ende mayor productividad, lo que incrementa las ganancias.

Cuando una compañía contrata a un colaborador, significa que posee los conocimientos y habilidades para generar desarrollo a sí mismo y a la organización, independientemente del área para la que sea seleccionado. Es importante conocer las capacidades que posea y aprovechar sus conocimientos y experiencia previa.

A su vez, el recurso humano, debe conocer la importancia que tiene para su empresa, a través de la comunicación directa entre cada sí. Cuando un colaborador disminuye su rendimiento laboral, es porque en el fondo hay algo que lo impulsa fuertemente a restringir su conducta, con lo que el nivel de motivación personal y autoestima disminuyen. Influyen dos factores muy importantes, la motivación intrínseca y la motivación extrínseca.

### **4.2.1. Motivación del colaborador**

Según Idalberto Chiavenato,

“Motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene

del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo”.<sup>6</sup>

Cada persona es impulsada a actuar de una manera específica, derivada de la motivación existente. El ser humano tiene estimulaciones para hacer todo lo que desee, en ocasiones el motivo es de carácter negativo o positivo. Es ahí donde inicia el ciclo motivacional.

También Idalberto Chiavenato, indica que,

“El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Ésta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión e insatisfacción que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento de inconformidad. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior”.<sup>7</sup>

Ante una necesidad, los seres humanos tienden a buscar la satisfacción inmediata de la misma, es algo que le genera preocupación, llegando al extremo de tener alteraciones emocionales y físicas si no encuentra solución; esto genera comportamientos pasivos y/o demasiado activos. Cuando la situación que causaba tensión está resuelta, regresa el estado de sosiego que poseía anteriormente.

---

<sup>6</sup> Idalberto, Chiavenato. *Administración de Recursos Humanos*. (Colombia: Editorial McGraw-Hill, Año 2 001), 68.

<sup>7</sup> *Íbid*, 70.

Algunas empresas, ocasionalmente contratan a colaboradores porque deben hacerlo para que la empresa preste sus servicios y funcione, sin embargo, no hay programas de motivación y capacitación. Esto genera que poco a poco las compañías bajen su nivel de servicio hasta llegar al cierre, por falta de recurso humano y de metas establecidas; el personal puede renunciar como consecuencia del exceso de trabajo y horarios extendidos o, porque sus demandas no son satisfechas, lo que genera en la persona, nuevos episodios de alteración de las emociones, creando desmotivación para realizar su trabajo con esmero.

En la actualidad, las empresas se preocupan por aplicar técnicas de capacitación y motivación; como la creación de espacios de desarrollo personal o laboral, con el objetivo que sus colaboradores se preparen profesionalmente para desempeñar con entusiasmo sus labores.

Sobre los fundamentos científicos de la motivación en las organizaciones comerciales, se menciona que las culturas positivas las construyen las personas, es aquí donde parte la reflexión acerca de qué es lo que libera el deseo para soportar y apoyar los valores de su empresa. Las necesidades satisfechas no motivan un comportamiento, mientras que las insatisfechas si lo generan. Éstas necesidades existen, y se manifiestan en orden jerárquico, las más altas nunca son completamente satisfechas por eso son altamente motivadoras.

La Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow, indica que todos los seres humanos tienen necesidades tanto físicas como emocionales para satisfacer y desarrollarse. Las primarias, son las fisiológicas (respirar, hidratarse, alimentarse, descansar,

tener relaciones sexuales para crear descendencia) y las de seguridad (casa, salud, educación, transporte, empleo).

Cuando están compensadas las primarias, se deben satisfacer las secundarias; éstas son las sociales (amistad, participación, inclusión grupal, aceptación social, compañerismo, afecto y amor); y de estima (respeto a uno mismo, confianza, logros, independencia, libertad, necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, dignidad, fama, gloria).

Cuando se satisface esta necesidad, se apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente pueden escalar y avanzar hacia las de autorrealización: el uso y explotación de los talentos, capacidades, potencial, etc. Este es un proceso continuo en el que se utilizan las propias capacidades, de manera plena, creativa y gozosa.

En la mayor parte de los casos, las personas auto-actualizadas, ven la vida con claridad; son menos emocionales y objetivas; pocas veces permiten que las desesperanzas, temores o los mecanismos defensivos del Yo, distorsionen sus observaciones.

#### **4.2.2. La motivación y las actitudes**

Sentirse bien, significa aceptar a los demás y ser capaces de enfrentar por sí mismos las exigencias de la vida, sin importar el entorno, las personas y los problemas que sobrevengan ante alguna situación, es decir, lo que hace feliz o infeliz a un colaborador. Según Frank J. Landy y Jeffrey M. Conte, “las actitudes son sentimientos o creencias relativamente estables que

se dirigen hacia personas, grupos, ideas, trabajos u objetos específicos.”<sup>8</sup>

En esta aseveración, los autores consideran que las personas tienen actitudes cambiantes, que determinan el nivel de madurez que poseen, por lo que, las creencias hacia situaciones van a depender de con quien trabaja y la adaptación al lugar de trabajo, pero sobretodo de los propios sentimientos e ideas. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental.

Una manera de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Estas características son: sentirse bien consigo mismas, sentirse bien con respecto a los demás y ser capaces de enfrentar las exigencias de la vida.

Idalberto Chiavenato, cree que “el clima organizacional depende del grado de motivación de los empleados”<sup>9</sup>. Esto significa que entre más motivado se sienta la/el colaborador, mejor será en el desempeño de las funciones, también puede tener motivos negativos, lo que le impide reaccionar de la forma esperada ante las presiones del trabajo.

Cuando se posee motivación, el clima motivacional personal permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc.; pero cuando es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima

---

<sup>8</sup> Frank Landy, Et Al. *Psicología Industrial*. (México D.F.: Editorial McGraw-Hill, Año 2 005), 343.

<sup>9</sup> Idalberto, Chiavenato. *Administración de Recursos Humanos*. (Colombia: Editorial McGraw-Hill, Año 2 001), 119.

organizacional tiende a distenderse y surgen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, entre otros, hasta llegar a períodos de agresividad, agitación e inconformidad; que son característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, llegando a extremos como el paro de labores, huelgas y formación de sindicatos para ver resueltas sus peticiones.

#### **4.2.3. Motivación y desempeño laboral**

En su libro *Psicología Industrial*, los autores hacen referencia a un estudio realizado por Pritchard en 1990, 1992 y 1995; en el que éste desarrolló un sistema de medición del desempeño y de la productividad, llamado ProMES (*Productivity Measurement and Enhancement System*, basado en la siguiente premisa:

“Al aumentar la cantidad de tiempo y esfuerzo que un individuo le dedica a una tarea (p. e., incrementar la motivación), resultará en altos niveles de desempeño personal y se incrementará la productividad de la organización.”<sup>10</sup>

El desempeño cambia según la capacidad del colaborador; estableciendo que un incremento en la motivación aumenta la capacidad, es decir, el desempeño requiere de conductas complejas, pero aseguran que la motivación juega un papel importante para que el desempeño sea o no exitoso; y ésta no trata simplemente la productividad, ya que puede generar sabotaje y ausentismo que a su vez son conductas motivadas.

---

<sup>10</sup> Frank, Landy, Et Al. *Psicología Industrial*. (México D.F.: Editorial McGraw-Hill, Año 2 005), 342.

#### 4.2.4. Motivación y personalidad

Los autores Landy y Conte, coinciden en que “la personalidad puede dividirse en dimensiones tales como la aceptación, la conciencia, etcétera; y que además es un predictor del desempeño laboral”.<sup>11</sup> Anteriormente, se ha explicado que la motivación afecta el desempeño, por lo que es razonable considerar que existe relación estrecha entre la motivación, el trabajo y la personalidad.

Los rasgos de personalidad en los seres humanos, muestran indicadores de motivación que incluyen el número y la dificultad de las metas establecidas por el individuo; la aceptación en que su trabajo será recompensado y la confianza en su capacidad para realizar una tarea, sin importar si es un trabajo arduo o fácil de cumplir.

La estabilidad emocional de cada individuo se relaciona negativamente con la neurosis; la RAE define a la neurosis como “enfermedad funcional del sistema nervioso caracterizada principalmente por inestabilidad emocional”<sup>12</sup>. Esto revela que la salud mental es de vital importancia para la realización de cualquier faena que le sea encomendada a la persona; si ésta no tiene equilibrio emocional, es menos fácil que efectúe una tarea con precisión, ya sea física o mentalmente. Contrario a la estabilidad emocional, está la conciencia del individuo, que se relaciona positivamente con indicadores de la motivación del desempeño.

---

<sup>11</sup> Frank, Landy, Et. Al. *Psicología Industrial*. (México D.F.: Editorial McGraw-Hill, Año 2 005), 343.

<sup>12</sup> Diccionario de la Lengua Española. *Real Academia Española*. (<http://www.rae.es>), 24 de octubre de 2 014.

Se entiende que las personas conscientes y emocionalmente estables, instauran metas desafiantes, tienden a creer que el trabajo duro genera recompensas y confían en sus propias capacidades.

#### **4.2.5. Autoestima en las personas**

La autoestima tiene relación con la evaluación que una persona hace de sí misma. Cuando es positiva, se dice que tiene una autoestima alta, mientras que si la evaluación es negativa, se dice que su autoestima es baja.

La resiliencia está estrechamente relacionada con la autoestima, pues es un indicador de que una persona es resiliente; según la Real Academia Española de la Lengua, la palabra resiliencia es “la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas”<sup>13</sup>. Esto significa, que aun cuando atraviese por situaciones adversas, el individuo se adapta y las supera, para aprender nuevas experiencias; con lo que su autoestima se eleva.

Ésta radica en una serie de pensamientos, conductas y emociones dirigidas hacia la propia persona. Lo que piense de sí misma a cada momento, cómo se habla a sí misma, cómo se trata, lo que hace cuando comete un error, cuando alguien le critica, cuando triunfa, cuando le halagan, cuando fracasa, todo eso va conformando su autoestima y tiene relación con la forma de pensar.

---

<sup>13</sup> Diccionario de la Lengua Española. *Real Academia Española*. (<http://www.rae.es>), 24 de octubre de 2 014.

#### 4.2.6. Relaciones interpersonales

Son las capacidades que posee el ser humano de desenvolverse y darse a conocer con otros dentro de una sociedad; deben ser desarrolladas de manera que faciliten su convivencia y formen su entorno familiar y laboral, tomando en cuenta si es agradable o deficiente la relación que se tenga, hace fácil o difícil vivir en armonía.

Las relaciones interpersonales se logran través de una buena comunicación y dependen de la madurez humana que posea la persona. Es importante tomar en cuenta que en un grupo social, cada individuo es distinto y posee sus propias características, por lo que Manuel Desviat, menciona,

“La personalidad representa la estructura y el perfil de cada uno, lo que nos diferencia y nos aproxima a los otros, aquellas pautas de comportamiento muy arraigadas que caracterizan el estilo de vida, nuestra forma peculiar de amar y pensar, el modo de adaptación propio de cada persona.”<sup>14</sup>

Para mejorar las relaciones interpersonales en la organización, es necesario conocerse a sí mismo y aceptarse tal como es, para aceptar a los demás con sus defectos y virtudes; y lograr relaciones que produzcan cambios positivos.

#### 4.3. Análisis y discusión de resultados

Para recabar información se realizaron entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas a los colaboradores seleccionados. El objetivo

---

<sup>14</sup>Manuel, Desviat Muñoz. *Nuestra forma de ser*. (Madrid, España: Ediciones Temas de Hoy, S.A., Año 1 997), 18.

principal fue la medición del clima organizacional y datos importantes sobre la motivación laboral y personal, de la cual se obtuvieron datos considerados de relevancia para la investigación.

La entrevista al gerente administrativo se realizó en la oficina de gerencia, la misma fue cara a cara con el propósito de recabar la información solicitada y observar reacciones al momento de responder. Se mostró tranquilo, animado y dispuesto a colaborar; estos factores fueron clave para conocer la opinión del representante de la empresa y para compararla con las respuestas aportadas por el personal.

Los colaboradores/as entrevistados/as, manifestaron su incomodidad con situaciones que se realizan desde hace algunos años y se siguen manejando. Estas respuestas otorgaron credibilidad a los procesos observados con anterioridad y fueron analizadas globalmente para generalizar los resultados.

Para plasmar un análisis sobre las preguntas presentadas, se destacan respuestas determinantes en la medición del clima organizacional y la motivación; cabe enfatizar que los entrevistados se expresaron dispuestos a brindar la información requerida; por lo que se muestran a continuación, fragmentos de las respuestas con su respectivo análisis, mismos que tienen gran incidencia en su propia motivación.

Una de las preguntas de la entrevista fue acerca de la significación de la motivación en la vida de cada persona, a lo que uno de los colaboradores respondió lo siguiente:

“Pues para mí, la motivación es un incentivo para los trabajadores// ya que debido a la motivación cada colaborador pueda dar más de lo normal// un empleado motivado puede llegar a rendir un 200% de su capacidad según lo que he escuchado/, además depende mucho de los

jefes de cada empresa//, en ocasiones hay lugares donde no se paga ni siquiera el sueldo mínimo y si tienen familia es mucho más difícil ya que deben dar a sus hijos de todo lo necesario en la casa/ además a veces la comunicación con los compañeros no es muy buena...” J. L. Ch. 2 012.

El entrevistado menciona en su respuesta que la motivación incentiva a toda persona y depende, además del colaborador, de los jefes o superiores. También que la familia es importante porque deben proveer al hogar los recursos ineludibles para cubrir gastos. Un punto relevante según el entrevistado, es la comunicación entre compañeros de trabajo, si la misma no es apropiada, la productividad y el clima organizacional tiende a disminuir.

Según las teorías de los autores consultados; Idalberto Chiavenato considera que las personas motivadas positivamente, obtienen mejores resultados a la hora de ejecutar una tarea, mientras que Landy y Conte, indican que con el incremento de la motivación, se incrementa también el nivel de desempeño y por ende la productividad de la organización. Esto significa que, las personas con motivación positiva, muestran refinamiento en la ejecución de las tareas como resultado de la satisfacción de sus necesidades, ya sean familiares o laborales.

Otra de las respuestas al cuestionamiento sobre qué o quién motiva a las personas en la vida; una colaboradora respondió:

“Mi familia es base fundamental para motivarme, mis hijos y mi esposo, también mi mamá que es quien me dio el estudio y por eso ahora tengo un trabajo en el que no gano mucho pero me sirve para sobrevivir y mantener a mi familia, además tengo metas trazadas que espero poder cumplir algún día y porque debido a ellos que son mi principal apoyo sé que podré lograrlas.” E. Ch. 2 012.

Esta colaboradora en su respuesta, revela como fundamental motivación a su propia familia, además del trabajo con que cuenta actualmente, pero por sobre esos factores, la motivan las metas que se ha propuesto y espera cumplir.

Cuando un colaborador se propone metas, es vital establecer los elementos que lo motivan para llevarlas a cabo, o lo que es igual, contar con el apoyo de su entorno; este entorno suele ser generalmente su familia; y en ocasiones la apertura que la empresa le otorgue.

Otra respuesta significativa fue acerca del cuestionamiento sobre las condiciones laborales que le incomodaban o causaban presión para realizar sus tareas; el colaborador entrevistado respondió lo siguiente:

“La poca comunicación entre todos los empleados, los chismes, las envidias, la poca importancia de la empresa al personal cuando solicitamos algo... También que no recibimos capacitación constantemente...” L. S. 2 012.

Esta respuesta revela el sentir del personal, pues se entiende que un aspecto fundamental para que en toda organización prevalezca la armonía a la vez que se incremente la productividad, es satisfacer las necesidades de los colaboradores y mejorar la comunicación para evitar malos entendidos entre equipo de trabajo y empresa.

En todas las organizaciones se dan discrepancias entre colaboradores, mismos que a la larga producen descenso en el nivel de desempeño y a la vez, generan desmotivación. En este aspecto, Manuel Desviat indica, que las diferencias entre personas es el factor que las acerca o aleja, debido al comportamiento, en ocasiones arraigado y que generalmente caracterizan el estilo de vida de cada individuo. Es decir, la

manera propia de pensar y actuar, es lo que define el modo de adaptación hacia las demás personas o hacia la empresa como tal.

#### **4.4. Conclusiones y recomendaciones**

##### **4.4.1. Conclusiones**

Luego de recabar la información proporcionada por la población seleccionada, se analizaron las respuestas obtenidas, alcanzando las siguientes conclusiones:

Los componentes que motivan a los colaboradores son: la familia, formar un hogar al casarse, el deseo de adquirir un bien material, por ejemplo una casa propia o apoyar económicamente al hogar o a sus padres.

Los elementos que desmotivan a los colaboradores son: la comunicación no fluida, las relaciones disociadas, escasa solución a sus necesidades por parte de la empresa.

Los valores que inciden en el nivel de motivación de los colaboradores son: la responsabilidad, el respeto mutuo, la confianza en sus capacidades, el compañerismo y la amistad.

Los elementos que se incorporaron al programa de desarrollo personal para el equipo de colaboradores fueron: actividades de convivencia e integración, charlas y talleres con metodología participativa y vivencial.

#### **4.4.2. Recomendaciones**

Continuar con el programa de formación permanente del colaborador, que cubra las áreas de conflicto y necesidades, como la comunicación asertiva, los valores humanos, el buen uso de los recursos, etc.

Realizar constantemente evaluaciones de desempeño que permitan establecer estrategias de enriquecimiento de los servicios internos y externos.

Crear y enriquecer el departamento de recursos humanos para mejorar la atención al personal.



## CONCLUSIONES

El proceso de Práctica Profesional Supervisada fue una experiencia enriquecedora que permitió establecer contacto directo con la realidad laboral que se vive en el Hotel Alcázar Doña Victoria del municipio de Cobán, acerca del área de los servicios.

Se brindó el apoyo al personal con la creación de un programa de formación, que incluyó talleres sobre autoestima, trabajo en equipo, y charlas sobre servicio al cliente y relaciones interpersonales, para fortalecer las necesidades.

Se conoció el proceso de reclutamiento y selección de personal, además de la aplicación de pruebas psicométricas y de personalidad a solicitantes.

En el programa de investigación se realizó un estudio en que se conoció, evaluó y analizó la problemática detectada, como la necesidad de comunicación estrecha entre personal y empresa para lograr los objetivos en común.



## RECOMENDACIONES

Continuar con el programa de capacitación con temas donde se aborden los valores humanos como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad y la honestidad.

Es necesario que la empresa posea un Departamento de Recursos Humanos, que perciba las necesidades del personal y fortalezca las áreas de conflicto a través de la comunicación directa.

Contar con una planificación de actividades de crecimiento personal y motivacional permanente, permitiendo que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y sus necesidades y, ejecuten con dedicación y esmero el trabajo.

Hacer efectiva una rotación de personal hacia áreas de servicio donde se desempeñe con calidad y sean aprovechadas las capacidades de cada persona.

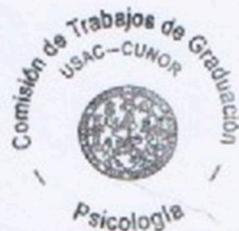


## BIBLIOGRAFÍA

- Bohlander, George W. Et. Al. *Administración de recursos humanos*. México: International Thompson Editores, 2 001.
- Chávez Zepeda, Juan José. *Elaboración de proyectos de investigación cuantitativa y cualitativa*. Guatemala: Mundicolor, 2 009.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill, 2 005.
- Definición de resiliencia*. <http://www.rae.es>, (24 de octubre de 2 014).
- Desviat Muñoz, Manuel. *Nuestra forma de ser*. Madrid, España: Ediciones Temas de Hoy. 1 997.
- Hellriegel, Don y John W. Slocum. *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Thompson, 2 003.
- Landy, Frank J. y Jeffrey M. Conte. *Psicología industrial*. México: Editorial McGraw-Hill, 2 000.
- Martínez Miguélez, Miguel. *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Editorial Trillas, 1 998.
- Pérez Calvillo, José Efraín. Entrevistado por [Claudia Janeth Castellanos Calderón]. *Características del Hotel Alcázar Doña Victoria*. Cobán, Alta Verapaz, 04 de junio de 2 012. [Archivo word. Mis documentos. Computadora personal de Claudia Janeth Castellanos Calderón].
- Wherter, William B. y Keith Davis. *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill, 2 000.



V.ºB.º  
 Adán García Véliz  
 Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa  
 BIBLIOTECARIO





## **ANEXOS**



**ANEXO 1**

**ENTREVISTA DIRIGIDA SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL**



## ENTREVISTA DIRIGIDA SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL

El siguiente estudio es una identificación de los efectos que produce la motivación en las y los colaboradores del Hotel Alcázar Doña Victoria, Cobán, Alta Verapaz.

### I. INFORMACION GENERAL

1.1. Edad: \_\_\_\_\_

1.2. Género: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

1.3. Escolaridad:

\_\_\_\_\_

1.4. Puesto de trabajo:

\_\_\_\_\_

1.5. Procedencia:

\_\_\_\_\_

1.6. Lugar y fecha:

\_\_\_\_\_

1.7. Hora de inicio: \_\_\_\_\_

1.8. Hora de cierre: \_\_\_\_\_

### II. SECCIÓN TEMÁTICA

2.1 ¿Para usted qué es la motivación?

2.2 ¿Quién o qué lo motiva a usted en la vida? ¿Por qué?

2.3 ¿Cuáles son sus metas a corto y largo plazo?

2.4 ¿Cuáles son las tareas que realiza en su puesto de trabajo? Mencíonelas.

2.5 Describa las condiciones laborales que le incomodan o le causan presión. Considere entorno, distracciones e interferencias que pueden dificultar el desempeño de la(s) tarea(s).

2.6 ¿Está satisfecho con el ambiente laboral dentro de la institución? Si. No. ¿Por qué?

2.7 Está satisfecho con la comunicación entre gerente y personal. Si considera que no, exponga cómo le gustaría que fuera.

2.8 ¿Qué sugiere para mejorar la relación entre todo el personal?



**ANEXO 2**  
**FICHAS TÉCNICAS DE TEST APLICADOS**



**FICHA TÉCNICA**  
**TEST OTIS GAMMA/SUPERIOR**

<b>Nombre:</b>	Test Otis Gamma de Habilidad mental y evaluación rápida
<b>Autor:</b>	Arthur S. Otis
<b>Casas editoras:</b>	World Book Company y Universidad del Valle de Guatemala
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Evaluación:</b>	Calificación a mano 5 min. aproximadamente
<b>Niveles:</b>	Básico y Universidad
<b>Uso:</b>	Medición de la habilidad mental, inteligencia y cociente intelectual
<b>Escalas:</b>	Guatemaltecas (nivel universitario)Norteamericanas (11 a 18 años)
<b>Materiales:</b>	Manual de instrucciones Folleto de prueba Hoja de respuestas Clave de calificación Lápiz No. 2 Cronómetro

## FICHA TÉCNICA TEST DE J.P. CLEAVER

<b>Nombre:</b>	Técnica Cleaver
<b>Autor:</b>	J.P. Cleaver & Co.
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos (1,959)
<b>Tiempo:</b>	15 a 20 minutos
<b>Administración:</b>	Adultos de ambos sexos
<b>Aplicación:</b>	Individual y colectiva
<b>Contenido:</b>	24 Grupos de 4 palabras que deben ser categorizadas por el evaluado entre la que más lo describe y la que menos lo describe.
<b>Objetivo:</b>	Establecer una descripción acerca del tipo de comportamiento necesario para satisfacer los requerimientos de un puesto y el estilo de comportamiento de la persona evaluada para realizar una comparación y determinar si existe compatibilidad o no.
<b>Material:</b>	Manual Hoja de autodescripción Hoja de Factor Humano Gráfica gerencial y motivacional Plantilla de Factores Humanos (2) Lápiz No. 2 Lápiz de color
<b>Resultados que revela la prueba:</b>	Compatibilidad entre el perfil del puesto y el estilo personal del evaluado en 4 factores: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dominancia o empuje (drive)</li><li>2. Influencia, relación o interés por la gente (influence)</li><li>3. Constancia o permanencia en una tarea (steadiness)</li><li>4. Apego, cumplimiento de normas o conciencia del deber (consciousness).</li></ol>

**ANEXO 3**  
**FOTOGRAFÍAS**



## FOTOGRAFÍA 1 TALLER “TRABAJO EN EQUIPO”



Tomada por: Andrea Reinoso. Año 2 012.

## FOTOGRAFÍA 2 PARTICIPANTES EN TALLER TRABAJO EN EQUIPO



Tomada por: Andrea Reinoso. Año 2 012.

**FOTOGRAFÍA 3**  
**TALLER “BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES”**



Tomada por: Andrea Reinoso. Año 2 012.

**FOTOGRAFÍA 4**  
**ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS POR ASISTENCIA A**  
**CAPACITACIONES**



Tomada por: Andrea Reinoso. Año 2 012.



# CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15099

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

## Técnico en Orientación Vocacional y Laboral

Al trabajo titulado:

**"Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada,  
realizada en Hotel Alcázar Doña Victoria, Cobán,  
Alta Verapaz"**

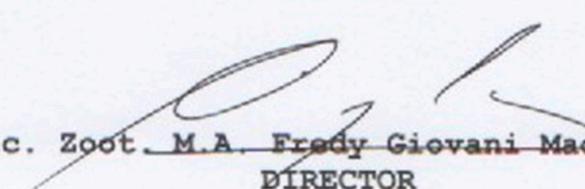
Presentado por el (la) estudiante:

**Claudia Janeth Castellanos Calderón**

Autoriza el

# IMPRIMASE

*"Id y enseñad a todos"*

  
Lic. Zoot. ~~M.A. Fredy Giovani Maez Choc~~  
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz agosto del 2015