

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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL  
Y LABORAL III, REALIZADA EN EL TALLER LOS NEGRITOS,  
SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA VERAPAZ**

**NORMA PATRICIA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2017**

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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL  
Y LABORAL III, REALIZADA EN EL TALLER LOS NEGRITOS,  
SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA VERAPAZ**

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

**POR**

**NORMA PATRICIA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ  
CARNÉ 201244067**

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

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2017**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

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

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

### **COORDINADORA DE LA CARRERA**

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

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

COORDINADORA:	Lcda. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann
SECRETARIA:	Lcda. Psic. Marta Eugenia Coy Macz
VOCAL:	Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

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

Lcda. Ped. Cindey Zucey González Quiix

### **REVISORA DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

Lcda. Psic. Marta Eugenia Coy Macz

### **ASESORA**

Lcda. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán, Alta Verapaz  
Teléfono: 7956-6600 ext.212  
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 18 de marzo de 2017  
Ref. No.15/CP-181-2017

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

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizado en Taller Los Negritos, ubicado en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Norma Patricia Rodríguez Rodríguez, Carné No.201244067.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elspelth'.

Lcda. Elspelth Lilliana Campos Wellmann  
Asesora



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



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

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 22 de abril de 2017  
Ref. 15/CP-212-2017

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

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizado en Taller Los Negritos, ubicado en Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Norma Patricia Rodríguez Rodríguez, Carné No.201244067.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Marta Eugenia Coy Macz  
Revisora

c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7958-8600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 13 de mayo de 2017

Ref. No.15/CP-272-2017

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

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión de redacción y estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en el Taller Los Negritos, Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Orientación Vocacional y Laboral: **Norma Patricia Rodríguez, Carné No. 201244067.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Lcda. Cindey Zucey González Quij  
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 13 de mayo de 2017  
Ref. No.15/CP-273-2017

Licenciado:

Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

Director

Centro Universitario del Norte, -CUNOR-

Cobán, A. V.

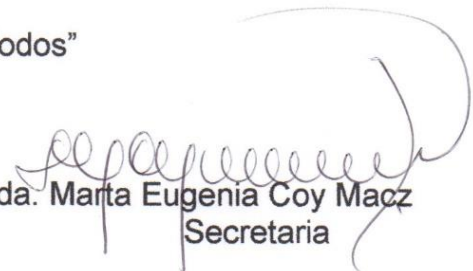
Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en el Taller Los Negritos, Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Orientación Vocacional y Laboral: **Norma Patricia Rodríguez, Carné No. 201244067**. Previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientación Vocacional y Laboral.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

  
Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes  
Vocal

  
Lcda. Marta Eugenia Coy Macz  
Secretaria

  
Lcda. Elspeth Efrina Campos Wellmann  
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera de Psicología

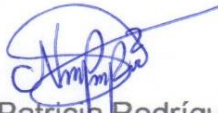


c.c. archivo.



## HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizado en taller los Negritos, Santa Cruz Verapaz, como requisito previo a optar al título universitario de nivel intermedio de orientadora vocacional y laboral.



Norma Patricia Rodríguez Rodríguez

Carné 201244067



## **RESPONSABILIDAD**

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

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2 .4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.



## **DEDICATORIA A:**

### **DIOS**

Por darme la vida y fortaleza, por ser mi motor y la luz que guía todos mis sueños y mis metas por permitirme seguir de pie y luchar para cumplir mis sueños.

### **A MIS PADRES**

Quienes han sido un claro ejemplo a seguir, con su apoyo me ayudan a no desfallecer en busca del cumplimiento de cada una de mis metas.

### **A MI ABUELITA**

Quien en mi corazón vivirá siempre porque su presencia fue luz que iluminó mi hogar y su muerte semejante a un sueño de paz, aunque sus ojos se cerraron los míos no han dejado de llorar. Aunque me hace falta su presencia sé que Dios la ha llamado, seguiré amándola espiritualmente hoy y siempre y deseo que duerma en paz y que mi llanto no perturbe su dulce sueño.

### **A MI HERMANO**

Quien a pesar de las adversidades siempre me ha demostrado su apoyo incondicional.

## **A MIS AMIGOS**

Lourdes Hún, Eunice Rojas, Deysi Yat, Jhosselinne Icó, Iris Cho, Glendy Cho y Walter Delgado por formar parte de las personas más especiales que tengo en la vida, por ser mi compañía y por permitirme formar parte de todas las aventuras que hemos emprendido juntos.

## **A UNA PERSONA MUY ESPECIAL**

Quién me ha permitido formar parte de su vida pero sobre todo por brindarme su apoyo incondicional, me faltan palabras para describir lo especial e importante que ha sido y será su agradable compañía, también porque sé que no ha sido fácil tolerar lo compleja y complicada que he sido, solo me resta decirle. ¡Muchas gracias! Por la esencia y felicidad que gracias a su existencia hoy se aloja en mí.

## **AGRADECIMIENTO A:**

### **DIOS**

Por permitirme respirar día a día y por darme la bendición de tener un trabajo estable que me ha ayudado a sostener mis estudios.

### **EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

Por brindarme alojamiento dentro de sus aulas, pero sobre todo por brindarme el pan del saber.

### **MIS DOCENTES**

Licenciadas Lilliana Campos, María Mercedes Juárez y Claudia Catalán por sus buena disposición, amabilidad, cordialidad, apoyo y acompañamiento durante el proceso de la ejecución de la práctica.

### **LAS PERSONAS**

Que me apoyaron en mi formación académica. Hoy quiero darles infinitas gracias por ayudarme a no desfallecer, por motivarme a seguir de pie y por sus sabios consejos. Gracias a todos ustedes ¡DIOS LES BENDIGA! Siempre tendrán un lugar muy especial dentro de mi corazón.





## ÍNDICE GENERAL

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

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

1.1	Localización geográfica	6
1.2	Condiciones climáticas	6
1.3	Condiciones edáficas	6
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	7
1.5.1	Naturales	7
	a. Hídricos	7
	b. Fauna	8
	c. Flora	8
1.5.2	Físicos	9
	a. Servicios básicos	9
	b. Educación	9
	c. Servicios de salud	9
	d. Fuerzas de seguridad	10
	e. Medios de comunicación	10
	f. Patrimonios culturales	10
	g. Lugares turísticos	10
1.5.3	Humanos	11
1.6	Situación Socioeconómica	11
1.6.1	Atractivos turísticos	11
1.6.2	Producción agrícola	12
1.6.3	Artesanal	12
1.6.4	Principales festividades	13
1.7	Organización Social	14
1.7.1	Instituciones	14
1.7.2	Grupos organizados	14
1.8	Descripción de la unidad de práctica	15
1.8.1	Datos generales	15

1.8.2	Visión	15
1.8.3	Misión	15
1.8.4	Recursos	15
	a. Físicos	15
	b. Humanos	16
1.8.5	Descripción de actividades que se realizan en la unidad de práctica	16
1.8.6	Organigrama	17
1.9	Problemas y fortalezas encontrados	17

## **CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1	Programa de servicio	19
	2.1.1 Elaboración de un manual de recursos humanos	19
	a. Objetivo	19
	b. Metodología	19
	2.1.2 Actividades realizadas	19
	2.1.3 Recursos	22
	a. Materiales	22
	b. Humanos	22
2.2	Programa de Docencia	22
	2.2.1 Objetivo	22
	2.2.2 Metodología	22
	2.2.3 Actividades realizadas	23
	2.2.4 Recursos	23
	a. Materiales	23
	b. Humanos	23

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

3.1	Programa de servicio	25
	3.1.1 Resultados obtenidos	25
3.2	Programa de docencia	26
	3.2.1 Resultados obtenidos	26

<b>CONCLUSIONES</b>	33
<b>RECOMENDACIONES</b>	35
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	37
<b>ANEXOS</b>	39

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

		<b>Página</b>
<b>GRAFICA 1</b>	Tiempo empleado en la realización de la práctica de orientación vocacional y laboral	27
<b>GRAFICA 2</b>	Elaboración de formatos para la contratación e inducción	28
<b>GRAFICA 3</b>	Género de los participantes en el programa de docencia	29
<b>GRAFICA 4</b>	Asistencia de los participantes al taller de la comunicación asertiva	30
<b>GRAFICA 5</b>	Asistencia de los participantes al taller de trabajo en equipo	31
<b>GRAFICA 6</b>	Asistencia de los participantes al taller de relaciones interpersonales	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b>	Organigrama del taller los negritos	17
-----------------	-------------------------------------	----

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

<b>FOTOGRAFÍA 1</b>	Taller con colaboradores sobre la comunicación	41
<b>FOTOGRAFÍA 2</b>	Taller con colaboradores sobre las relaciones interpersonales	41
<b>FOTOGRAFÍA 3</b>	Taller trabajo en equipo	42
<b>FOTOGRAFÍA 4</b>	Aplicación de test otis superior	42
<b>FOTOGRAFÍA 5</b>	Entrevista con colaboradores	43
<b>FOTOGRAFÍA 6</b>	Taller con jóvenes sobre la entrevista	43



## LISTADO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

<b>BR:</b>	Bachiller
<b>CA:</b>	Carretera
<b>CAP:</b>	Centro de atención permanente
<b>COCODE'S:</b>	Consejo Comunitario del Desarrollo
<b>COMUDE:</b>	Consejo Municipal del Desarrollo
<b>CUNOR:</b>	Centro Universitario del Norte
<b>DR:</b>	Doctor
<b>GEÓL:</b>	Geólogo
<b>INE:</b>	Instituto Nacional de Estadística
<b>ING:</b>	Ingeniero
<b>KM<sup>2</sup>:</b>	Kilómetros cuadrados
<b>LCDA:</b>	Licenciada
<b>LIC:</b>	Licenciado
<b>M.S.N.M:</b>	Metros sobre el nivel del mar
<b>PEM:</b>	Profesorado de Enseñanza Media
<b>PROASE:</b>	Programa de Apoyo al Sector Educativo
<b>RENAP:</b>	Registro Nacional de las Personas
<b>SIAS:</b>	Sistema Integral de Atención en la Salud
<b>ZOOT:</b>	Zootecnista



## **RESUMEN**

El informe final de la Práctica Profesional Supervisada de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral está constituido de tres capítulos, dentro de los cuales se engloban todas las actividades realizadas en la unidad de práctica Taller “Los Negritos” en donde se elaboró un Diagnóstico Institucional para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa así mismo se cubrieron las áreas de servicio, docencia e investigación.

Inicialmente se describen datos de la unidad de práctica como sus niveles de cobertura, servicios que presta la institución, filosofía, recursos tanto físicos, humanos como financieros, organigrama de la institución y la jerarquización de la problemática encontrada dentro de la institución. También se detallan aspectos geográficos del municipio en el cual se encuentra ubicada la empresa.

Todas las actividades realizadas dentro del programa de Servicio están constituidas en la creación de un Manual de Recursos Humanos que incluye datos empresariales esenciales de los cuáles carecía la institución. Así mismo se crearon los expedientes con la información de cada una de las personas que conforma el recurso humano de la institución, con el fin de recabar datos personales de cada uno de ellos.

Las actividades realizadas en el programa de docencia incluyen la impartición de talleres motivacionales como la Comunicación Asertiva, El Trabajo en Equipo y las Relaciones Interpersonales mismos que estaban centrados en el fortalecimiento de la dinámica interna de la empresa y en la generación de un ambiente laboral agradable.

Finalmente, el informe presenta las conclusiones y recomendaciones generales correspondientes a la gestión de desarrollo para promover la calidad laboral y velar por las necesidades del recurso humano.



## INTRODUCCIÓN

La ejecución de la práctica es parte de la formación profesional de la Carrera Técnica en Orientación Vocacional y Laboral, la práctica profesional supervisada se ejecutó en la empresa Taller Los Negritos, en donde se cubrieron las áreas de servicio y docencia. Donde se brindaron oportunidades para aplicar conocimientos tanto teóricos como prácticos los cuáles permiten adquirir experiencias.

Las primeras observaciones permiten llevar a cabo la construcción de un diagnóstico institucional que detalladamente describe la información necesaria para continuar con el proceso académico. Por ende, la caracterización de la unidad de práctica es tomada en cuenta y se describen detalladamente características de la empresa y el lugar donde se encuentra, es decir, su localización geográfica, recursos tanto físicos como humanos, filosofía y las áreas de atención con las que cuenta.

Con el fin de mejorar la estructura organizativa de la empresa se ejecutaron una serie de actividades y la elaboración de un Manual de Recursos Humanos, que cuenta con todos los procedimientos que deben ser ejecutados para definir el rol y la ubicación de cada ente y cada funcionario dentro de la empresa pero que a la vez le facilite un crecimiento planificado y ordenado. Este proceso debe iniciar desde la filosofía de la institución ya que toda empresa debe tener claros los objetivos y metas que desea alcanzar para cumplir con todas las demandas y necesidades de los clientes.

Para cumplir con todo lo anteriormente descrito dentro del manual se incluyó una serie de Diagramas con sus respectivas descripciones entre los cuales está el Proceso de Reclutamiento, Proceso de Selección, Solicitud de empleado, Ficha Profesiográfica, Proceso de Inducción, Perfil y Descripción de cada uno de los Puestos, Modelos de Entrevistas, Formato de Evaluación de Desempeño y Formato de Retiro.

En cada uno de los formatos se describe de manera detallada la ubicación y dependencia jerárquica dentro de la estructura organizativa del Taller “Los Negritos”, también detalla las funciones que le corresponden a cada puesto y se describe el perfil o requisito que debe reunir la persona que ocupa cada puesto.

En el área de Docencia se desarrollaron los Talleres Motivacionales con el fin de fortalecer la dinámica interna de la institución.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Estructurar el funcionamiento institucional mediante la sistematización del recurso humano para beneficio de la empresa.

### **Específicos**

Proveer una administración adecuada al recurso humano con un manual de recursos humanos para fortalecerlo.

Motivar a los colaboradores mediante dinámicas grupales para estimular un comportamiento eficaz para que puedan adquirir habilidades que mejoren el ambiente laboral.

Compartir herramientas que favorezcan la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores a través de talleres.



## **CAPÍTULO 1**

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

El municipio de Santa Cruz Verapaz, se encuentra localizado al sur del departamento de Alta Verapaz se caracteriza por ser el municipio más pequeño del departamento, el poblado de Santa Cruz Verapaz forma parte de la región de Las Verapaces, por su riqueza natural y su gente, esta región fue importante para los españoles en tiempos de la conquista.

“El nombre del municipio se debe a que, en la fecha de su fundación, 3 de mayo, se conmemora el día de la Santa Cruz. Antes de la colonización esta región era conocida como “Tezulután”, cuyo significado era “Tierra de Guerra”. Sin embargo, los colonizadores le cambiaron el nombre por el de “Verapaz” que significa “Tierra de la Verdadera Paz.

Santa Cruz Verapaz, fue fundado el 3 de mayo de 1,543 conforme acta suscrita en San Juan Chamelco en el año de 1,546 por don Juan Matalbatz, en su calidad de Gobernador.

Santa Cruz Verapaz surge como municipio cuando se hace la primera distribución de poblados del territorio nacional expresado en la Ley Cuarta, de la que ulteriormente se configurara la administración política de Guatemala en 1825. En esta distribución este municipio figuraba como pueblo del distrito 5° de Verapaz, dentro del circuito de Cobán. Según Decreto 43 del 9 de Septiembre de 1830 se nombra a Santa Cruz como municipio integrado al departamento de Alta Verapaz”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Santa Cruz Verapaz. [http://www.es.wikipedia.org/wiki/Santa\\_Cruz\\_Verapaz](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Santa_Cruz_Verapaz) (20 de mayo 2014).

## 1.1 Localización geográfica

El municipio de Santa Cruz Verapaz, se encuentra localizado al sur del departamento de Alta Verapaz, se caracteriza por ser el municipio más pequeño del departamento, con una extensión territorial de 48 km<sup>2</sup> a 1,406m.s.n.m localizada a 15°22' Latitud Norte y 90°25' Longitud Oeste, dista a 15 kilómetros de la cabecera departamental y a 203 de la capital, sobre la carretera Nacional -CA- 14 asfaltada de dos vías.

## 1.2 Condiciones climáticas

Por la ubicación geográfica del municipio de Santa Cruz Verapaz y tomando en cuenta sus características, se considera que se encuentra en un bosque muy húmedo subtropical templado.

## 1.3 Condiciones edáficas

Santa Cruz Verapaz tiene una topografía muy variada, las comunidades de Chijou, Chixajau y *Panquiyou*, se encuentran en el Valle conocido como la Virgen, donde los suelos permiten el desarrollo de la agricultura intensiva, ideal para el cultivo y café (*Coffea arabica*).

## 1.4 Vías de acceso

El municipio de Santa Cruz Verapaz se conecta con el resto del país por medio de la ruta CA - 14 que lo une a la ciudad capital y la cabecera departamental y también por medio de la carretera 7RW que lo une con la cabecera municipal de San Cristóbal Verapaz y otros departamentos del occidente del país. La comunicación entre las aldeas, colonias, caseríos, fincas y barrios, quienes conforman la división

territorial del municipio, lo hacen por medio de carreteras de terracería, veredas o pasos peatonales.

## **1.5 Recursos**

### **1.5.1 Naturales**

El Municipio es rico en recursos naturales; aunque en los años han sido explotados de manera indiscriminada lo que ha repercutido considerablemente en el bienestar de sus habitantes; se cuentan entre estos recursos ríos, bosques, flora y fauna característicos de zonas templadas que pueden ser utilizados racionalmente para favorecer la economía del municipio.

#### **a. Hídricos**

Santa Cruz Verapaz es conocida por poseer recursos hídricos muy importantes ya que uno de los grandes ríos del departamento como lo es el río Cahabón atravesando el sur y al norte, siendo el de mayor importancia por su caudal y longitud. Así mismo posee ríos, riachuelos y quebradas, existiendo 24 en general siendo estos los de *KakAbaj, Chichen, Najquitob, Oro Verde, Saquija y Saq'biin*.

El municipio cuenta con un nacimiento de agua llamado: *Panahá* que es el que abastece a la mayoría de habitantes del municipio.

## **b. Fauna**

Diversas son las especies de animales, que habitan en Santa Cruz Verapaz, las más comunes son: perros (*Canislupus*) y gatos (*Feliscatus*). Dentro de los rumiantes y como parte de la economía del municipio podemos mencionar: vacas (*Bostaurus*), cabras (*Capraaegagrus*), chompipes (*Meleagris gallopavo*), gallos (*Gallusgallusdomesticus*). y gallinas (*Gallusgallusdomesticus*).

Santa Cruz Verapaz es una región favorecida por diversidad de fauna; sin embargo, ésta se ha visto afectada por la depredación, por la caza, la deforestación, el aumento de la frontera agrícola y otras causas. En los lugares donde predomina la flora boscosa aún se pueden observar distintas especies de animales silvestres.

## **c. Flora**

En el municipio existen diversas áreas boscosas que aún se conservan en estado natural ya que la mayoría desapareció por el crecimiento demográfico. El municipio se caracteriza por presentar bosques de coníferas donde predomina la especie de Pinos (*Pinus*), bosques (*latifoliados*) y bosques mixtos sobresaliendo el liquidámbar (*styraciflua*) según su plantación. De los tres mencionados predomina el bosque mixto donde además se encuentran bosques maderables y frutícolas.



## **1.5.2 Físicos**

### **a. Servicios básicos**

- 1) Agua potable
- 2) Drenaje
- 3) Energía Eléctrica
- 4) Servicio de Extracción de basura

### **b. Educación**

En el municipio están habilitadas 19 escuelas de nivel pre-primario Bilingüe en donde una de las escuelas está ubicada en el área urbana. Correspondiendo al nivel pre-primario de párvulos se distribuyen 8 establecimientos caracterizándose un establecimiento privado ubicado en el área urbana. Y al nivel primario se habilitan 29 escuelas oficiales rurales mixtas, una escuela oficial urbana mixta y dos establecimientos privados.

### **c. Servicios de salud**

Los centros de salud que brindan atención a la comunidad se conocen como centros de atención permanente - CAP-, los cuales se encuentran distribuidos en doce centros localizados estratégicamente en los lugares más poblados y el cuerpo de bomberos voluntarios que atiende las veinticuatro horas del día.

**d. Fuerzas de seguridad**

Las organizaciones que están ubicadas en el municipio y que cumplen un servicio legislativo y judicial son los siguientes: sub- estación de policía nacional civil, juzgado de paz y policías municipales.

**e. Medios de comunicación**

Los medios que establecen información a la población y que sirven como ente de comunicación se distribuyen en: empresas telefónicas (Tigo, Claro y Movistar), cable local privado, servicios de internet y seis líneas de transporte extraurbano.

**f. Patrimonios culturales**

El municipio se caracteriza por los siguientes patrimonios culturales: Iglesia Parroquial, el Calvario y la cueva de *Chitul*.

**g. Lugares turísticos**

Existen diversos lugares que recrean a la población santacruceña y visitantes de diversas localidades nacionales y extranjeras, entre los cuales se destacan el Café Aurora, Balneario el Manantial, *Park* Hotel, Ecocentro Holanda, Centro de Guadalupe, Ecocentro del Valle y Ecocentro la Montaña caracterizándose por sus áreas verdes y ambientes acuáticos.

### 1.5.3 Humanos

“El municipio se caracteriza por tener una población total de 31, 420 habitantes de los cuáles el 49 por ciento son hombres y el 51 por ciento son mujeres. Dentro de esta distinción la población del municipio vive en un 74 por ciento en el área rural y en el área urbana el 26 por ciento según el Instituto Nacional de Estadística - INE- censo 2002. Siendo de “la comunidad lingüística Poqomchi’ quienes dominan con un 78 por ciento”.<sup>2</sup>

La población *Q’eqchi’* un 18 por ciento, también se hablan otros idiomas minoritarios como el *Achi’* y el castellano en un 4 por ciento. La población económicamente activa es mayoritariamente masculina, poca población femenina trabaja en actividades no agrícolas.

## 1.6 Situación socioeconómica

### 1.6.1 Atractivos turísticos

Entre los principales centros turísticos se mencionan Café Aurora, Balneario el Manantial, *Park* Hotel y la Parroquia, todos ubicados en el área urbana del municipio; así también el Ecocentro Holanda, Las Cuevas de *Chitul*, Centro Guadalupe, Ecocentro del Valle, El Calvario, Cuevas de *Chixajau*, Ecocentro La Montaña, *Najquitob* (sitio arqueológico) y Cuevas de Río Frío.

Según percepción de la población, la mayoría de lugares turísticos cuenta con infraestructura adecuada lo que resulta

---

<sup>2</sup> Municipalidad de Santa Cruz Verapaz, *Monografía: atractivos turísticos*. (Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz) 3-4.

atractivo para los turistas nacionales como también para los extranjeros. La religiosidad de los habitantes del municipio data de tiempos inmemoriales, sus ritos o costumbres se realizaban en grutas, cuevas o cerros a falta de templos construidos, por esta razón hoy en día se siguen utilizando dichos centros naturales para la realización de las ceremonias.

### **1.6.2 Producción agrícola**

La población ante la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades se ha dedicado a la producción agrícola variada contando con cultivos predominantes en el municipio como los son:

El maíz (*Zea mays*), frijol (*Phaseolus vulgaris*), café (*Coffea arabica*), cardamomo (*Elettaria cardamomum*), chile (*Capsicum annuum*), pacaya (*Chamaedorea elegans*), aguacate (*Persea americana*), plátano (*Musa paradisiaca*), caña (*Saccharum officinarum*) y pimienta (*Piper nigrum*).

El tomate (*Solanum lycopersicum*), papa (*Solanum tuberosum*), güisquil (*Sechium edule*), brócoli (*Brassica oleracea italica*), repollo (*Brassica oleracea capitata*), güicoy (*Cucurbita pepo*) y chile pimiento (*Capsicum annuum*) son producidos por personas originarias del municipio de Palencia, quienes fueron asentados en el municipio de Santa Cruz Verapaz a principios de los años noventa.

### **1.6.3 Artesanal**

Existe una actividad de producción artesanal en donde los nativos ocupan sus horas libres elaborando tejidos típicos de

algodón, como güipiles, cortes, mantillas. Se cultiva y trabaja el maguey en la elaboración de lazos, redes, hamacas, morrales, alfombras; productos de palma silvestre como petates, escobas y sopladores; de parafina en la elaboración de candelas y velas; además se trabaja a tiempo completo la madera en la elaboración de todo tipo de muebles y juguetes.

#### **1.6.4 Principales festividades**

En el Municipio de Santa Cruz Verapaz se desarrollan celebraciones que son una combinación de actividades religiosas, culturales, sociales y recreativas en las que se comparten costumbres y tradiciones que enriquecen los valores culturales de la población principalmente del área rural, que se realizan de acuerdo a un calendario establecido.

Los principales lugares poblados celebran fiestas anuales que tienen como reverencia a diferentes Santos de la Iglesia Católica. Estas fiestas se caracterizan por la práctica de algunas tradiciones tales como: juegos pirotécnicos, ventas de comidas tradicionales, juegos para los niños, celebraciones cristianas y bailes de carácter popular. La fiesta titular se lleva a cabo en el mes de mayo en honor a la Santa Cruz memoria de la fundación del municipio el 3 de mayo de 1543.

Existen también otro tipo de festejos que en menor escala se desarrollan en el municipio y que son de manera general celebrados a nivel nacional, como el Día de los Santos y los Difuntos los días 1 y 2 de noviembre, Día de la Virgen de Concepción.

Día de la Virgen de Guadalupe y la navidad entre otros, sin embargo cada comunidad en su conjunto o cada familia lleva a cabo otro tipo de festejos, generalmente relacionados con la religiosidad o la cosmovisión maya y que no tienen fechas específicas en el calendario.

## **1.7 Organización social**

### **1.7.1 Instituciones**

Debido a la pequeña dimensión con la que cuenta el municipio, solo existen instituciones estatales como el Sistema Integral de Atención en la Salud (SIAS), Programa de Apoyo al Sector Educativo (PROASE) y el Comedor tradicional Infantil de la Iglesia Católica. Las organizaciones más activas dentro de la población son las religiosas, en la Iglesia Católica existe un comité con funciones de mejoramiento del templo.

Así también existen instituciones públicas que brindan diversos servicios a los habitantes, entre las más importantes se menciona la Municipalidad, el Juzgado de Paz, el Registro Nacional de Personas -RENAP, la Policía Nacional Civil, el puesto de Salud (CAP), la Coordinación Técnica Administrativa de Educación y la Zona Vial No. 7 de la Dirección General de Caminos.

### **1.7.2 Grupos organizados**

Existen organizaciones ciudadanas de los lugares poblados y la participación de las mujeres es escasa en los grupos organizados COCODE's y el COMUDE. Por lo que se requiere de

apoyo institucional y voluntad política para promover su participación.

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

### **1.8.1 Datos generales**

Taller “Los Negritos” se encuentra ubicado en el barrio Santa Elena 2da. Avenida 08 1-08 calle 1 Zona 1 del municipio de Santa Cruz Verapaz, departamento de Alta Verapaz. Definida como una microempresa que labora desde hace once años prestando servicio de toda la población del municipio y lugares aledaños.

### **1.8.2 Visión**

Expandir nuestro servicio de excelencia y ampliar el área de cobertura proporcionando el mejor servicio de reestructuración, modificación y mantenimiento de los vehículos, además de ampliar nuestra infraestructura para generar más oportunidades de empleo.

### **1.8.3 Misión**

Brindarle un servicio de calidad a toda la gama de clientela de nuestro municipio y de municipios aledaños realizando la belleza de su vehículo, con la mejor calidad en productos y atención al cliente.

### **1.8.4 Recursos**

#### **a. Físicos**

Los recursos físicos que posee la institución son agua potable, drenaje, energía eléctrica, una oficina, un escritorio,

una silla, compresores, máquinas para soldadura, cajas de herramientas, una mesa para cortar hierro y un mueble para colocar las pinturas.

**b. Humanos**

El recurso humano se distribuye por siguientes funciones: el propietario, secretaria, pintores, herreros, mecánica y constructores metálicos.

**1.8.5 Descripción de actividades que se realizan en la unidad de práctica**

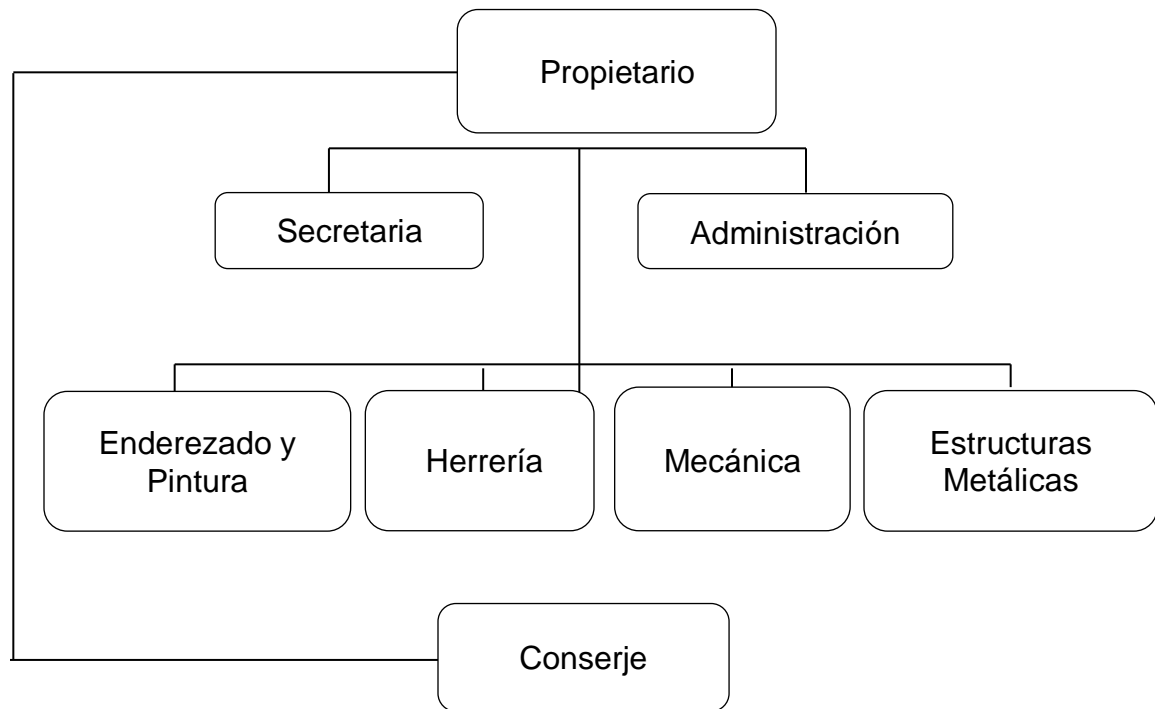
El taller proporciona servicios de enderezado y pintura, estructuras metálicas, mecánica en general y todo tipo de material en herrería que las personas necesiten. La población a la que se atiende es correspondiente al municipio y lugares vecinos.

El taller posee un área de producción donde se hacen las reparaciones correspondientes a los vehículos y, enderezado y pintura. La empresa favorece a sus clientes con trabajos a domicilio y atención al cliente para diversas inquietudes del cliente.



### 1.8.6 Organigrama

**FIGURA 1  
ORGANIGRAMA DEL TALLER LOS NEGRITOS**



**Fuente:** Investigación de Campo, Año 2014.

### 1.9 Problemas y fortalezas encontrados

Uno de los primeros pasos que se llevaron a cabo dentro del proceso de la práctica fue la observación institucional, la dinámica laboral de cada empleado, las relaciones interpersonales dentro del grupo de colaboradores, la relación de jefe a subalterno y el funcionamiento y relación de las áreas de las cuáles se compone la empresa. Así mismo los procesos que la administración realiza con el recurso humano del taller.

Estos procesos permitieron identificar los siguientes problemas: deficiencias de los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal; barreras de comunicación entre el grupo de colaboradores; el ánimo abatido de algunos colaboradores causa reacciones en los demás empleados, provocando un ambiente tenso que afectan las relaciones interpersonales; la escasa presencia del propietario que repercutía en la falta de los colaboradores en sus funciones; y escaso trabajo en equipo.

En lo que respecta a los aspectos positivos de la empresa se distinguen los siguientes: buena disposición de la mayoría de colaboradores, alto número de iniciativa para realizar determinados trabajos, accesibilidad, credibilidad y confianza, satisfacción por parte de la clientela atendida a lo largo de la trayectoria de la empresa, múltiples servicios, personal dotado de experiencia, dinamismo de gran parte de las áreas que conforma la institución al momento de brindarle la variedad de sus servicios a la clientela que a diario visita el Taller “Los Negritos”, entusiasmo, compromiso y responsabilidad fueron parte de las fortalezas encontradas dentro del grupo de colaboradores que conforma la empresa.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

##### **2.1.1 Elaboración de un manual de recursos humanos**

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

Establecer un manual de recursos humanos a través de una serie de formatos para mejorar la organización de la empresa Taller “Los Negritos”.

###### **b. Metodología**

El proceso se inició con la observación de la institución paso importante de todo proceso, seguidamente se utilizó el *libro de recursos humanos de Idalberto Chiavenato* del cual se extrajeron modelos con los diferentes procesos empresariales que incluyen flujogramas y diagramas con cada uno de ellos. Además de la observación se hizo un análisis de cada uno de los formatos implementados con el fin de reestructurar la administración de la empresa.

##### **2.1.2 Actividades realizadas**

Con el objetivo de mejorar la estructura organizativa de la empresa Taller “Los Negritos” se elaboró un Manual de Recursos

Humanos, que contiene la filosofía de la institución, perfiles de puesto y objetivos de la empresa para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio al cliente.

A través del diagnóstico institucional se evidenció que no se contaba con una metodología para los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal por ello se elaboraron diagramas que detallan las secuencias y las actividades que se deben realizar durante la recepción de currículum, con el fin de adquirir el recurso humano idóneo. También se utilizó el libro Manual de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato Quinta Edición como referencia para crear e implementar el formato de Solicitud de empleo y empleado.

Al analizar y observar los aspectos importantes de cada puesto, se realizó la ficha profesiográfica adjuntando características psicológicas y físicas que el personal seleccionado debía poseer para desempeñarse en los diferentes puestos de la institución. Para obtener una visión más clara y concisa sobre la forma correcta en la que se debe inducir al colaborador para que se desenvuelva satisfactoriamente dentro de la empresa se elaboró el Formato del Proceso de inducción.

En donde se organizaron las funciones que facilitan una mejor inducción y conocimientos del puesto asignando en el diagrama a una persona encargada del proceso, que debía seguir la guía de las actividades que condujeran a una explicación general e individual así como los procesos administrativos que se realizan en la empresa, las habilidades que los colaboradores ejercían en el trato del cliente, las funciones que deben cumplir y el conocimiento de las instalaciones del taller.

Otro de los formatos creados para el Manual de Recursos Humanos fue el Formato para el Modelo de Entrevistas utilizando el libro Elija al mejor, de donde se eligieron las preguntas idóneas para cada puesto, tomando en cuenta las aptitudes que las personas debían poseer para integrar un equipo calificado que se desarrollase adecuadamente en las funciones. Con las preguntas que se seleccionaron fue elaborado un formato legible, formal y funcional para el encargado de la entrevista durante el proceso de selección.

Así mismo con el objetivo de brindarle al colaborador la inducción y descripción a través de una serie de pasos necesarios para lograr el cumplimiento satisfactorio en la ejecución de cada una de las tareas dentro de la empresa se elaboraron los formatos del Perfil y descripción de puestos, en donde de manera minuciosa se establecieron cada una de las tareas y responsabilidades que cada colaborador tiene asignada. El Formato de Retiro fue creado para impulsar mejoras en la organización y administración del recurso humano, la implementación y aplicación de este formato se realizó con el objetivo de identificar y a la vez darle a conocer al colaborador las causas de rotación o desvinculación de la empresa.

Para culminar con la creación del Manual de Recursos Humanos para el Taller “Los Negritos” se elaboró la Entrevista sobre el Clima Organizacional utilizando diversos formatos de entrevistas para identificar el nivel de satisfacción que obtienen los colaboradores y cuán motivados se sienten en sus actividades laborales. Todas y cada una de las actividades antes descritas se encuentran constituidas en la creación del Manual de Recursos Humanos para la empresa Taller “Los Negritos” de Santa Cruz Verapaz.

### **2.1.3 Recursos**

#### **a. Materiales**

Los recursos materiales utilizados fueron: computadora, libros, escritorios, hojas de papel bond, lápices, formatos para entrevistas y lapiceros.

#### **b. Humanos**

Los recursos humanos que apoyaron cada una de las actividades fueron: Propietario del Taller, colaboradores del taller y practicante.

## **2.2 Programa de docencia**

### **2.2.1 Objetivo**

Incentivar al personal del taller Los Negritos a través de talleres motivacionales para fortalecer sus habilidades. Así mismo promover la comunicación dentro del grupo de colaboradores para mejorar las relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral agradable.

### **2.2.2 Metodología**

#### **a. Talleres motivacionales**

Son herramientas de alto impacto en donde el entusiasmo y acción son claves para abrir espacios de crecimiento y desarrollo personal para facilitar el logro de los

objetivos personales. En los talleres motivacionales se utiliza la metodología del aprendizaje experiencial para crear y construir espacios para el aprendizaje.

### **2.2.3 Actividades realizadas**

Con el objetivo de promover la comunicación asertiva dentro del grupo de colaboradores de la empresa y con como técnica para mejorar las relaciones interpersonales se ejecutó un taller enfocado al tema antes mencionado. Así mismo con el fin de promover las relaciones interpersonales se realizó el taller sobre el trabajo en equipo. Para culminar con las actividades en el área de docencia y crear un ambiente laboral agradable dentro del personal de la empresa se ejecutó el taller sobre las relaciones interpersonales.

### **2.2.4 Recursos**

#### **a. Materiales**

Los recursos utilizados fueron: cañonera, computadora, portafolio, pelotas de plástico, Radiograbadora, sillas, mesas, tijeras, lápices, lapiceros y hojas de papel bond.

#### **b. Humanos**

El recurso humano que apoyo el programa de docencia fue: Recurso Humano del Taller y practicante.





## **CAPÍTULO 3**

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

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

##### **3.1.1 Resultados obtenidos**

Con el fin de mejorar la estructura organizativa de la Institución Taller “Los Negritos” se elaboró el Manual de Recursos Humanos el cual consta de una serie de Diagramas con sus respectivas descripciones entre los cuales están el Proceso de Reclutamiento, Proceso de Selección, Solicitud de Empleo y Empleado, Ficha Profesiográfica, Proceso de Inducción, Perfil y Descripción de Puestos, Modelos de Entrevistas, Formato de Evaluación de Desempeño, Formato de Retiro y la Entrevista relacionada con el Clima Organizacional con el objetivo de definir el rol y la ubicación de cada ente y cada funcionario dentro de la empresa pero que a su vez le facilite un crecimiento planificado y ordenado.

El Manual de Recursos humanos también facilito el cumplimiento de objetivos, teniendo en cuenta que el éxito empresarial inicia desde la filosofía, ya que toda empresa debe tener claras las metas y objetivos que desea alcanzar para cumplir las demandas y necesidades de la clientela.

Con la elaboración e implementación del Manual de Recursos Humanos se percibió un clima laboral agradable, las

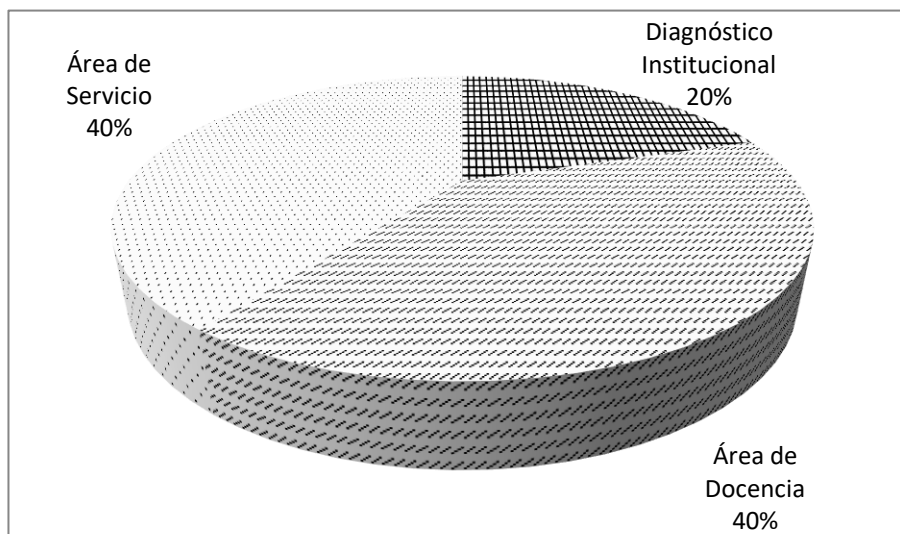
actividades laborales están más organizadas y lo que es de mucha importancia es que los colaboradores se sienten más comprometidos con sus labores ya que cada uno conoció las funciones que debe realizar y cumplir.

## **3.2 Programa de docencia**

### **3.2.1 Resultados obtenidos**

Los talleres impartidos se centraron en el fortalecimiento de la dinámica interna de la unidad de práctica. La aplicación de los talleres ayudó a fortalecer las relaciones interpersonales dentro del grupo de colaboradores para proporcionar un clima organizacional y laboral agradable puesto que los colaboradores tomaron conciencia de la importancia que tiene, la comunicación, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para el desarrollo empresarial y por ende obtener la satisfacción tanto personal como laboral.

**GRÁFICA 1**  
**TIEMPO EMPLEADO EN LA REALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA DE**  
**ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL**

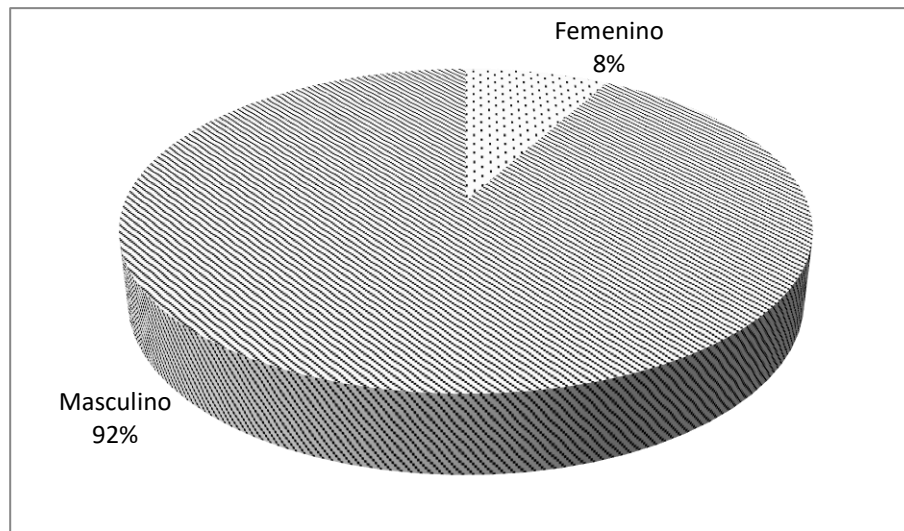


**Fuente:** Investigación de campo, año 2014.

### **Interpretación**

En la siguiente gráfica se detalla el tiempo empleado en la ejecución de la práctica de la carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral III en la empresa Taller “Los Negritos”. Del cien por ciento del tiempo se distribuyó un 20 por ciento para la elaboración del diagnóstico institucional, 40 por ciento para el área de docencia y 40 por ciento para el tiempo de servicio.

## GRÁFICA 2 GÉNERO DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE DOCENCIA

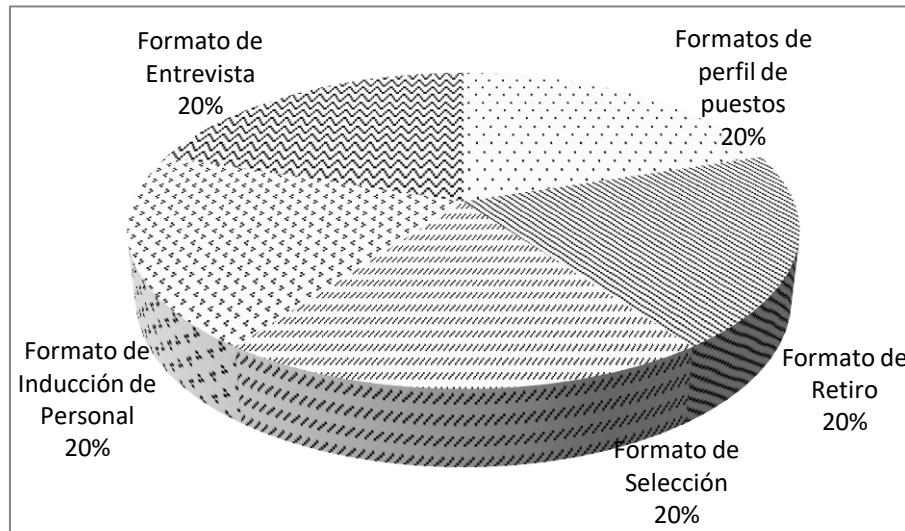


**Fuente:** Investigación de campo, año 2014.

### Interpretación

En la siguiente gráfica se detalla el género predominante dentro del grupo de colaboradores de la empresa Taller “Los Negritos”. Siendo el personal masculino predominante en un noventa y dos por ciento de los colaboradores y un ocho por ciento el género femenino.

### GRÁFICA 3 ELABORACIÓN DE FORMATOS PARA LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL

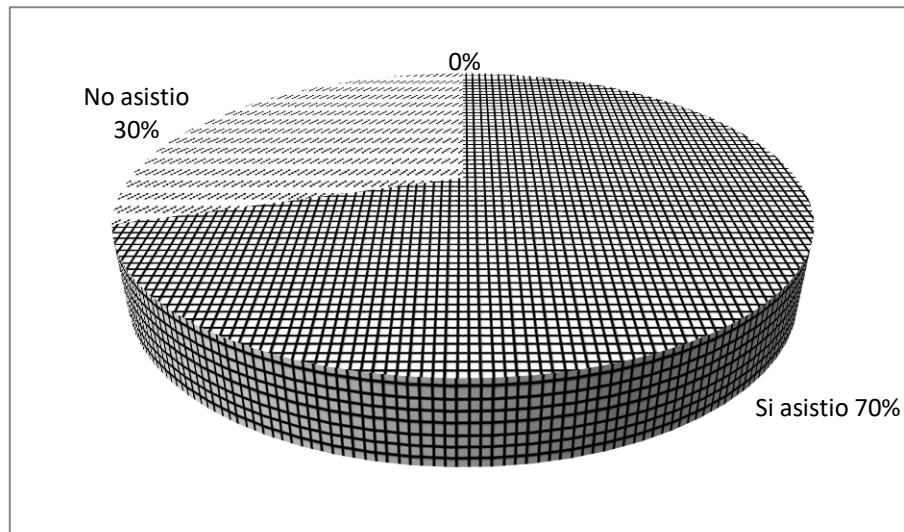


**Fuente:** Investigación de campo, año 2014.

#### Interpretación

Dentro de las actividades que se realizaron en el programa de servicio se distribuye el veinte por ciento de tiempo en la elaboración de los formatos de perfil de puestos, el veinte por ciento en la elaboración de formatos de retiro de personal, veinte por ciento para la elaboración de los formatos de selección y el veinte por ciento para la elaboración de los formatos de inducción de personal para cada una de las áreas de las cuales se compone la empresa.

#### GRÁFICA 4 ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES AL TALLER DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

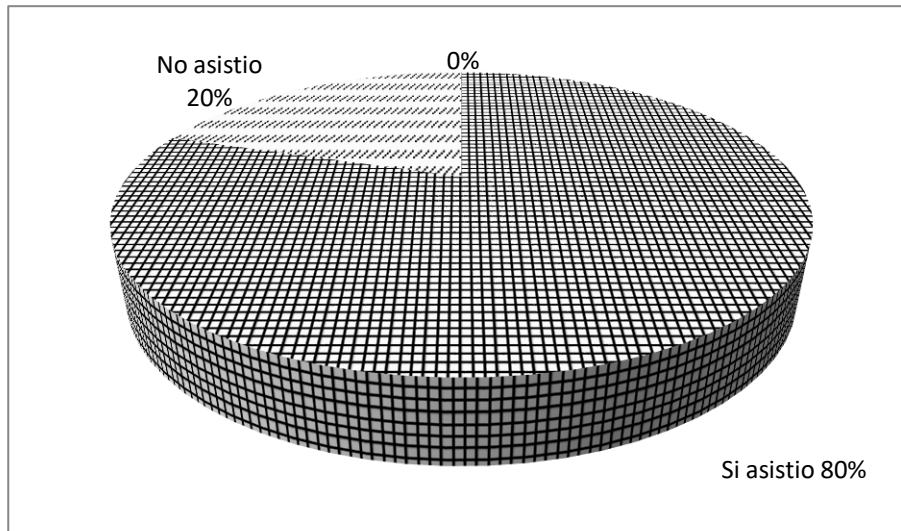


**Fuente:** Investigación de campo, año 2014.

#### Interpretación

En la siguiente gráfica se da a conocer la asistencia del personal de colaboradores al primer taller, del cien por ciento de Recurso Humano de la empresa, solo asistió el setenta por ciento al taller sobre la comunicación asertiva, mientras que el treinta por ciento no asistió.

### GRÁFICA 5 ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES AL TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

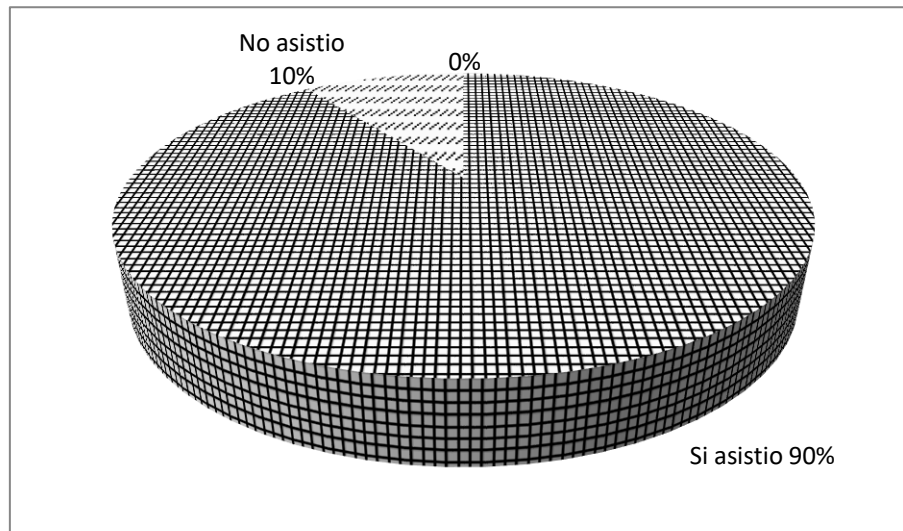


**Fuente:** Investigación de campo, año 2014.

#### Interpretación

En la siguiente gráfica se da a conocer la asistencia del personal de colaboradores al segundo taller, del cien por ciento de Recurso Humano de la empresa, solo asistió el ochenta por ciento al taller sobre el trabajo en equipo y el veinte por ciento no asistió.

**GRÁFICA 6**  
**ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES AL TALLER DE RELACIONES**  
**INTERPERSONALES**



**Fuente:** Investigación de campo, año 2014.

### **Interpretación**

En la siguiente gráfica se da a conocer la asistencia del personal de colaboradores al tercer taller, del cien por ciento del Recurso Humano de la empresa asistió el noventa por ciento al taller sobre relaciones interpersonales mientras que el diez por ciento no asistió.



## CONCLUSIONES

- 1) El recurso humano es la parte más importante dentro de la organización por ello se implementaron acciones que intervinieron en la problemática observada. A fin de motivar, reforzar y estimular a los colaboradores a demostrar sus habilidades y aptitudes, velando por las necesidades personales y de la organización.
- 2) Con la implementación del manual de recursos humanos se fortalecieron los procedimientos empresariales administrativos y se organizaron los servicios que la empresa promueve a través de la gestión del desarrollo.
- 3) Los talleres organizados permitieron que los colaboradores demostraran sus habilidades y proyectaran emociones positivas que favorecieron el clima organizacional.
- 4) A través del taller de la comunicación asertiva se identificaron las barreras que interferían en la distorsión de la información y se habilitaron estrategias para establecer una comunicación asertiva con tolerancia y empatía.



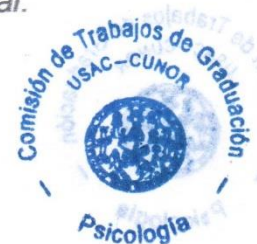
## RECOMENDACIONES

- 1) Generar actividades enfocadas a la motivación personal, que beneficien a la gestión de desarrollo y la integración del trabajo en equipo dentro de la empresa.
- 2) Utilizar el manual de Recursos Humanos y efectuar los procedimientos que fueron sugeridos.
- 3) Qué el propietario dirija al elemento humano con compromiso, responsabilidad y entusiasmo para fortalecer la dinámica laboral.
- 4) Innovar constantemente las formas de comunicación, utilizar las estrategias implementadas para ambientar un clima laboral positivo, inculcado de valores.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Marta. *Elija al mejor cómo entrevistar por competencias*. Argentina: Granica, 1999.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nómós, 2000.
- Davis, Keith y John W. Newstrom. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill, 2002.
- García, Emma. *El arte de ser feliz*. España: Jorge A. Mestas Ediciones, 2013.
- Glosario de recursos humanos*. <http://www.orth.ucr.ac.cr/manual-puestos/glosario> (28 de agosto de 2014).
- Historia del municipio de Santa Cruz Verapaz*. [es.wikipedia.org/wiki/Santa\\_Cruz\\_Verapaz](http://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Cruz_Verapaz) (20 de mayo de 2014).
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Proyecciones de población según sexo y edades*. Censos nacionales integrados XI de población y VI de habitación. Guatemala. INE., 2002.
- Jericó, Pilar. *No miedo en la empresa y en la vida*. España: Alienta Editorial 2006.
- Medición de clima laboral para IMF'S*. [sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](http://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf) (20 de abril de 2014).
- Morris, Charles G. y Albert A. Maisto. *Psicología*. México: Pearson Educación, 2009.
- Otis, Arthur S. *Test Otis auto aplicados de habilidad mental*. Universidad del Valle de Guatemala. Guatemala: Universidad del Valle Guatemala, 2014.
- Principios, conceptos y problemas de la psicología industrial*. [http://www.andragogy.org/\\_Cursos/Curso00200/Temario/pdf%20leccion%201/Lecci/C3%B3n%20PI.pdf](http://www.andragogy.org/_Cursos/Curso00200/Temario/pdf%20leccion%201/Lecci/C3%B3n%20PI.pdf) (20 de junio de 2014).
- Robbins, Stephen P. y Timothy A. Judge. *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación, 2014.



Rodríguez Rodríguez, Norma Patricia. *Manual de recursos humanos del taller de Enderezado y Pintura Los Negritos*. Práctica Profesional Supervisada. Carrera técnico en orientación vocacional y laboral. Centro Universitario del Norte- Universidad de San Carlos de Guatemala. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Carrera técnico en orientación vocacional y laboral.2014.

Ruiz Sánchez, Juan José, Et Al. *Las psicoterapias*. España: Ediciones Úbeda, 2003.

Secretaria de Planificación Económica de la Presidencia -SEGEPLAN-. *Plan de desarrollo municipal del municipio de Santa Cruz Verapaz 2008-2019*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: SEGEPLAN., 2008.



V.ºB.º  
*[Handwritten signature]*

Adán García Véliz  
 Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa  
 Bibliotecario

## **ANEXOS**





**FOTOGRAFÍA 1**  
**TALLER CON COLABORADORES SOBRE LA COMUNICACIÓN**



Tomada por: Norma Rodríguez, año 2014.

**FOTOGRAFÍA 2**  
**TALLER CON COLABORADORES SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**



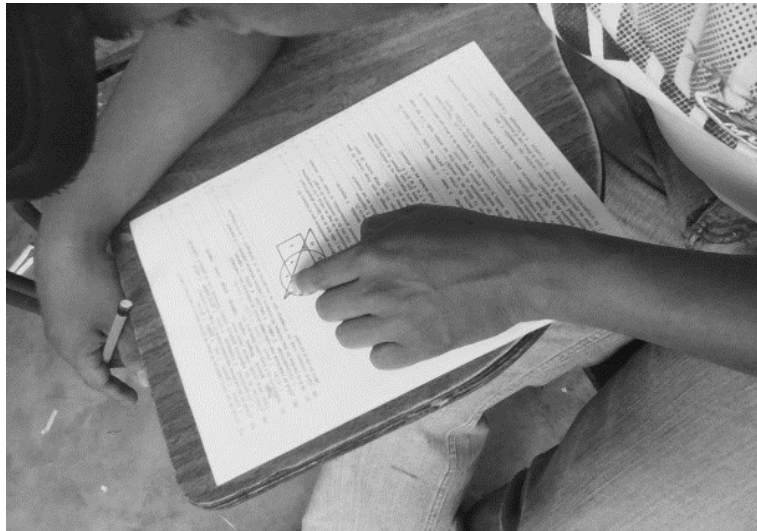
Tomada por: Norma Rodríguez, año 2014.

### FOTOGRAFÍA 3 TALLER TRABAJO EN EQUIPO



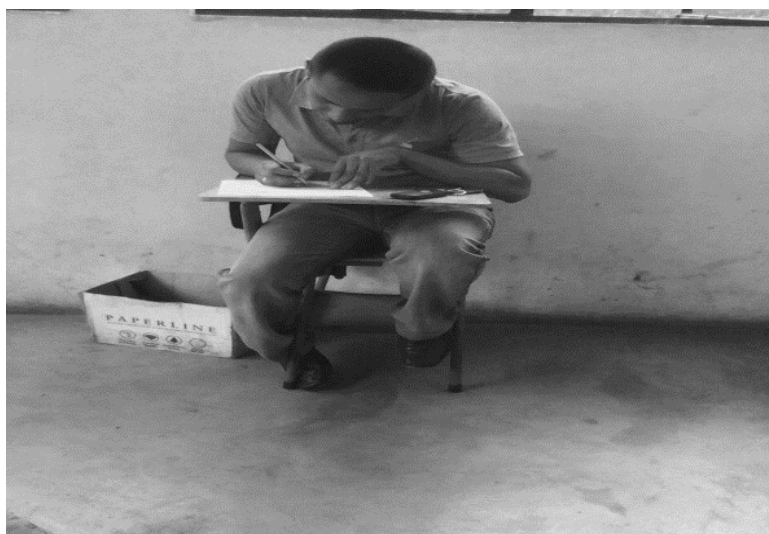
Tomada por: Marylú Herrera Rivas, año 2014.

### FOTOGRAFÍA 4 APLICACIÓN DE TEST OTIS SUPERIOR



Tomada por: Norma Rodríguez, año 2014.

**FOTOGRAFÍA 5**  
**ENTREVISTAS CON COLABORADORES**



**Tomada por:** Norma Rodríguez, año 2014.

**FOTOGRAFÍA 6**  
**TALLER CON JOVENES SOBRE LA ENTREVISTA**



**Tomada por:** Norma Rodríguez, año 2014.



No. 099-2017

**USAC  
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario del Norte



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

**ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL**

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DE PRACTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III,  
REALIZADA EN EL TALLER LOS NEGRITOS, SANTA CRUZ, ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

**NORMA PATRICIA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

Autoriza el

**IMPRIMASE**

Cobán, Alta Verapaz 16 de Mayo de 2017.

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Erwin Morales".

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
DIRECTOR

