

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL
Y LABORAL III, REALIZADA EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA
CRUZ, ALTA VERAPAZ**

DEYSI SALOMÉ YAT TZIB

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2018

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL
Y LABORAL III, REALIZADA EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA
CRUZ, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**DEYSI SALOMÉ YAT TZIB
CARNÉ 201242201**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

Cobán, A.V. 02 de septiembre de 2016
Ref. 15/CP-547-2016

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Municipalidad de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Deysi Salomé Yat Tzib, Carné No.201242201.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Loida Esperanza Cacao Choc
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. 16 de septiembre de 2017
Ref. 15/CP-531-2017

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, realizada en la Municipalidad de Santa Cruz, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Deysi Salomé Yat Tzib, Carné No.201242201.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Revisora



c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

Cobán, A. V. 11 de noviembre de 2017
Ref. No.15/CP-678-2017


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 la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III de la carrera, Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Municipalidad de Santa Cruz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Deysi Salomé Yat Tzib, Carné No. 201242201.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann
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. 11 de noviembre de 2017
Ref. No.15/CP-679-2017

Licenciado:

Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

Director

Centro Universitario del Norte, -CUNOR-


Cobán, A. V.

Respetable Licenciado:

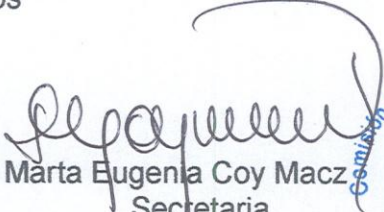
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en la Municipalidad de Santa Cruz, Alta Verapaz, por la estudiante: **Deysi Salomé Yat Tzib, Carné No.201242201**. Previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientador Vocacional y Laboral.

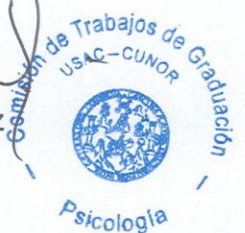
Atentamente,

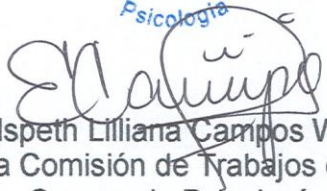
"Id y Enseñad a Todos"


Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Vocal




Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Secretaria




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



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 Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en la Municipalidad de Santa Cruz, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientadora Vocacional y Laboral.



Deysi Salomé Yat Tzib

Carné 201242201

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.

ACTO QUE DEDICO

A:

DIOS

Por darme la sabiduría y la fuerza para lograr una de mis metas.

MIS PADRES

Por darme el apoyo; como un reconocimiento a sus esfuerzos ser la llama que siempre iluminó mi camino. En especial a mi madre por sus sabios consejos y su apoyo incondicional.

MIS HERMANOS

Como un homenaje al esfuerzo y la ayuda que se me brindó para mi desarrollo personal y profesional

MI HIJA

Deysi Nayeli Jor Yat, por ser la luz de mi vida desde el momento que estuvo en mi vientre, la amo.

MI PAREJA

Por ser mi amigo y fiel acompañante en todo momento de mi vida.

MIS AMIGAS(OS)

Por brindarme su amistad y compartir tantas experiencias inolvidables juntos, y el apoyo en los momentos más difíciles de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A:

DIOS

Por darme la vida, por haberme permitido tan exitoso triunfo y por tener misericordia de su hija.

MIS PADRES

Por sus sabios consejos y por ser los guadores de mi camino

MI PAREJA

Rubén Darío por el apoyo incondicional durante mi proceso de formación profesional.

LA UNIVERSIDAD

De San Carlos de Guatemala, por las sabias enseñanzas.

TODAS LAS PERSONAS

Que en realidad me apoyaron sin importar las circunstancias de la vida. Muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------|-----|
| LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS | iii |
| RESUMEN | iv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| OBJETIVOS | 3 |

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

| | | |
|--------|---------------------------------|----|
| 1.1 | Localización geográfica | 5 |
| 1.2 | Condiciones climáticas | 5 |
| 1.3 | Condiciones edáficas | 5 |
| 1.4 | Vías de acceso | 6 |
| 1.5 | Recursos | 6 |
| 1.5.1 | Naturales | 6 |
| a. | Hídricos | 6 |
| b. | Fauna | 7 |
| c. | Flora | 7 |
| 1.5.2 | Físicos | 7 |
| a. | Servicios básicos | 7 |
| b. | Educación | 8 |
| c. | Servicios de salud | 8 |
| d. | Fuerzas de seguridad | 8 |
| e. | Medios de comunicación | 9 |
| f. | Patrimonio cultural | 9 |
| 1.5.3. | Humanos | 9 |
| 1.6 | Situación socioeconómica | 9 |
| 1.6.1 | Atractivos turísticos | 9 |
| 1.6.2 | Artesanal | 10 |
| 1.6.3 | Producción agrícola | 10 |
| 1.6.4 | Principales festividades | 10 |
| 1.7. | Organización social | 11 |
| 1.7.1 | Instituciones | 11 |
| 1.7.2 | Grupos organizacionales | 11 |
| 1.7.3 | Organizaciones socio-culturales | 12 |
| a. | Actividades recreativas | 12 |
| b. | Idioma | 12 |
| c. | Traje típico | 12 |

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 1.8 | Descripción de la unidad de práctica | 12 |
| 1.8.1 | Datos generales | 12 |
| | a. Nombre de institución | 12 |
| | b. Niveles de cobertura | 13 |
| | c. Departamento o área de atención | 13 |
| 1.8.2 | Misión | 13 |
| 1.8.3 | Visión | 13 |
| 1.8.4 | Recursos | 14 |
| | a. Físicos | 14 |
| | b. Humanos | 14 |
| 1.8.5 | Servicios que presta la institución | 14 |
| 1.8.6 | Organigrama | 15 |
| 1.9 | Problema y fortaleza encontradas | 15 |

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | Programa de servicio | 17 |
| 2.1.1 | Objetivos | 17 |
| 2.1.2 | Actividades realizadas | 17 |
| | a. Consulta de la revisión de la filosofía | 17 |
| | b. Elaboración de expedientes de colaboradores | 17 |
| | c. Elaboración de perfil y descripción de puesto | 18 |
| | d. Elaboración de solicitud de empleo y empleado | 18 |
| | e. Elaboración de diagrama y descripción de proceso reclutamiento de personal | 18 |
| | f. Elaboración de diagrama y descripción del proceso de selección de personal | 18 |
| | g. Elaboración de diagrama y descripción del proceso de inducción de personal | 19 |
| | h. Elaboración de formato de evaluación de desempeño | 19 |
| | i. Elaboración de ficha profesiografica | 19 |
| | j. Elaboración de formato de entrevista | 19 |
| | k. Elaboración de formato de entrevista de retiro de personal | 20 |
| 2.2 | Programa de docencia | 20 |
| 2.2.1 | Objetivo | 20 |
| 2.2.2 | Metodología | 20 |
| | a. Taller | 20 |
| | b. Charlas | 21 |
| | c. Capsulas informativas | 21 |
| 2.2.3 | Actividades realizadas | 21 |
| | a. Taller sobre línea de comunicación | 21 |
| | b. Taller sobre igualdad de derecho | 21 |
| | c. Taller sobre trabajo en equipo | 22 |
| | d. Taller sobre la entrevista | 22 |

| | |
|----------------|----|
| 2.2.4 Recursos | 22 |
| a. Materiales | 22 |
| b. Humanos | 23 |

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|----------------------------|----|
| 3.1 Programa de servicio | 25 |
| 3.2 Programa de docencia | 26 |
| 3.2.1 Resultados obtenidos | 26 |
| 3.2.2 Otras actividades | 34 |
| CONCLUSIONES | 37 |
| RECOMENDACIONES | 39 |
| BIBLIOGRAFÍA | 41 |
| ANEXOS | 43 |

ÍNDICE DE ESQUEMAS

| | |
|---------------|----|
| 1 Organigrama | 15 |
|---------------|----|

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| 1 Género de los participantes en el taller trabajo en equipo | 26 |
| 2 Asistencia de los participantes en el taller trabajo en equipo | 27 |
| 3 Edades de los participantes en el taller trabajo en equipo | 28 |
| 4 Departamento que participaron en el taller trabajo en equipo | 29 |
| 5 Genero de los participantes en el taller igualdad de derecho | 30 |
| 6 Asistencia de los participantes en el taller igualdad de derecho | 31 |
| 7 Edades de los participantes en el taller igualdad de derecho | 32 |
| 8 Departamentos que participaron en el taller igualdad de derecho | 33 |
| 9 Edades de los participantes en el taller la entrevista | 34 |
| 10 Género de los participantes en el taller entrevista | 35 |
| 11 Asistencia de los participantes en el taller la entrevista | 36 |

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Taller sobre “Línea de comunicación” | 45 |
| 2 | Taller sobre “Trabajo en equipo” | 45 |
| 3 | Taller sobre “La entrevista” | 46 |
| 4 | Asistentes del bachillerato de Santa Cruz Verapaz | 46 |

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

| | |
|-----------------|--|
| CA | Centro América |
| CAP | Centro de Atención Permanente |
| CONALFA | Comité Nacional de Alfabetización |
| CREDESA | Cooperativa de Ahorra y Crédito |
| INE | Instituto Nacional de Estadística |
| INED | Instituto Nacional de Educación Diversificada |
| M S.N.M | Milímetro sobre el nivel del mar |
| OG | Organización Gubernamental |
| ONG | Organización no Gubernamental |
| PNC | Policía Nacional Civil |
| SEGEPLAN | Secretaria de Planificación y Programación de Presidencia |

RESUMEN

La práctica Orientación Vocacional y Laboral III se realizó en la Municipalidad de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz. Su finalidad fue contribuir con la orientación del talento humano en actividades de los programas de servicio y docencia.

En el área de secretaría municipal se encuentra ubicada una sub área de recursos humanos donde fueron ejecutadas las acciones que se concluyen en un manual de recursos humanos y talleres para fomentar un clima organizacional favorable.

Al iniciar el proceso de práctica se realizó el diagnóstico institucional a fin de conocer como estaba estructurada la organización, cuáles eran sus fortalezas y carencias. En donde se encontraron problemas como falta de organización administrativa, dificultades en las relaciones humanas y ausencia de planes de trabajo.

Al priorizar los problemas encontrados se consideró necesario implementar en el programa de servicio un manual de recursos humanos que optimizó el desempeño de los colaboradores para cumplir las funciones de cada puesto.

En el programa de docencia se impartió talleres con los temas trabajo en equipo, igualdad de derecho y línea de comunicación a fin de establecer factores positivos en las relaciones humanas y crear un clima organizacional favorable.

INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva laboral se realizó la práctica de Orientación Vocacional y Laboral III en la municipalidad de Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz donde se desarrollaron actividades en los programas de servicio y docencia, los cuales se describirán en los siguientes tres capítulos que constituyen el presente informe.

El capítulo uno, describe las características que conforman el municipio y la descripción de la unidad de práctica, entre ellas: localización geográfica, condiciones climáticas y edáficas, vías de acceso, recursos, situación socioeconómica, organización social, filosofía organizacional, organigrama y recursos tangibles de la municipalidad de Santa Cruz Verapaz.

El capítulo dos, corresponde a las actividades realizadas en el programa de servicio, las cuales se concluyen con el contenido del manual de recursos humanos a través de los diagramas y las descripciones de los procesos empresariales. El área de docencia también constituye este capítulo y define los talleres realizados según los objetivos, metodologías y recursos empleados.

El capítulo tres, describe el análisis y discusión de resultados de los programas de servicio y docencia, la información es presentada en gráficas e interpretaciones que previeron los alcances realizados, estas actividades fueron oportunas en la disminución de la incidencia en la problemática y fortaleció la gestión administrativa y la motivación del talento humano.

OBJETIVOS

General

Contribuir con la gestión del talento humano, mediante la implementación de herramientas metodológicas para mejorar el clima laboral y organizacional.

Específicos

Elaborar un manual de recursos humanos que permita un mejor funcionamiento de las actividades del departamento de recursos humanos.

Facilitar actividades que desarrollen el potencial de cada colaborador a través de talleres y charlas motivacionales para desarrollar la eficiencia y el desempeño laboral.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

Según el Instituto Nacional de Estadística -INE-, 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 km², a 1 406 m 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.

El municipio de Santa Cruz Verapaz colinda al norte con el municipio de Cobán Alta Verapaz, al sur con San Miguel *Chicaj* del departamento de Baja Verapaz, al este con los municipios de Tactic y Cobán, y al oeste con San Cristóbal Verapaz.

1.2 Condiciones climáticas

El clima que predomina es templado con variaciones en la temperatura, se presenta un invierno benigno y una estación seca bien definida. La vegetación del municipio es natural con presencia de selvas.

1.3 Condiciones edáficas

Tiene una topografía muy variada, las comunidades de *Chijou*, *Chixajau* y *Panquiyou* se encuentran situadas en el valle conocido como la

Virgen, el suelo es fértil para el desarrollo de la agricultura intensiva y producción de siembras en diversas comunidades.

1.4 Vías de acceso

Según el Instituto Nacional de Estadística -INE-, el municipio de Santa Cruz Verapaz tiene establecidas seis rutas de acceso, entre las cuales estas las de transporte extraurbano; de estas rutas una de ellas tiene como terminal la cabecera municipal de Tactíc, Alta Verapaz; esto debido a que entre la Aldea *Pambach* y la cabecera municipal no existe conectividad vial.

El municipio de Santa Cruz Verapaz posee un puente sobre la carretera principal la única vía alterna para efectuar cualquier traslado.

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

a. Hídricos

Según el Instituto de Secretaria de Planificación y Programación de Presidencia -SEGEPLAN-, los recursos hídricos que atraviesan el municipio son el río Cahabón, el recurso hídrico de mayor importancia por su caudal y longitud. Así mismo el municipio posee ríos, riachuelos y quebradas ubicados en las aldeas *Kakabaj*, *Chichen*, *Najquitob*, Oro Verde, *Saquija* y *Saq'biin*.

El caudal de estos recursos hídricos es de menor importancia en verano, sin embargo su abastecimiento en

distintas comunidades es importante para la actividad agrícola, mientras que en los inviernos fuertes su longitud difiere a salir de su cauce normal. Estos ríos tienden a contaminarse en su recorrido por las comunidades con sus desechos sólidos, residuos agroquímicos y otros.

b. Fauna

El municipio es una región favorecida por diversidad de animales domésticos y aves silvestres; sin embargo, su variedad y cantidad se ha visto afectada por la caza furtiva, la deforestación o destrucción de su hábitat y otras causas. En los lugares donde predomina la flora boscosa, aún se observan distintas especies de animales silvestres pero con un alto riesgo de extinción ante su persecución.

c. Flora

Como parte de la verde Verapaz existen bosques que aún se conserva en estado natural. Sin embargo la mayor parte de la región boscosa ha desaparecido por la ampliación de la frontera agrícola, la explotación de madera, crecimiento demográfico y población del área.

1.5.2 Físicos

a. Servicios básicos

Los servicios básicos que existen en Santa Cruz Verapaz son: servicio de agua, saneamiento, letrinas, servicio de

extracción de basura, telecomunicaciones, transporte y energía eléctrica.

b. Educación

Según los estudios realizados por el Comité Nacional de Alfabetización -CONALFA-, indica que el 62 por ciento de la población es alfabeto, de los cuales el 0.35 por ciento tiene una carrera universitaria, el 5.2 por ciento tiene una carrera de educación media, el 7 por ciento ha terminado el ciclo de educación general y el 15.8 por ciento ha terminado su sexto primaria, en escuela públicas, centros de enseñanza privadas y -CONALFA-. El 42 por ciento de la población que sabe leer y escribir no ha concluido su nivel primario por diferentes razones y circunstancias.

c. Servicios de salud

El municipio cuenta con una institución en salud que funciona como un Centro de Atención Permanente -CAP- y doce centros de convergencias ubicados estratégicamente para la atención de pobladores.

d. Fuerzas de seguridad

El municipio de Santa Cruz Verapaz posee una Sub-estación de Policía Nacional Civil -PNC-, Juzgado de Paz y vigilancia de la policía municipal.

e. Medios de comunicación

Los medios de comunicación existentes en el municipio son los servicios móviles de: Tigo, Claro y Movistar. Los medios escritos utilizados en la actualidad son el periódico, prensa libre y nuestro diario. Los medios visuales del municipio son el cable local.

f. Patrimonio cultural

Las riquezas culturales construidas en el municipio que se pueden apreciar y que forman parte de nuestro patrimonio cultural son: Iglesia Parroquial, El Calvario y las Cuevas de *Chitul*.

1.5.3 Humanos

El Instituto Nacional de Estadística -INE- estima que la población del municipio de Santa Cruz Verapaz en el año 2017 es de 47,808 habitantes. Por lo que se presume que su alta densidad se deba a que el municipio es el más pequeño en extensión geográfica, por la conectividad con otros poblados y su cercanía a la cabecera departamental.

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

El municipio posee lugares reconocidos por su belleza y recreación para la población de Santa Cruz Verapaz, siendo estos el Café Aurora, Balneario el Manantial, *Park* Hotel, Eco-centro del

Valle, Eco-centro Holanda, Eco-centro la Montaña y Centro Guadalupe.

1.6.2 Artesanal

En Santa Cruz Verapaz se realizan artesanías como: tejidos de güipiles, vasijas de barro, pita de maguey. Donde se plasma la creatividad de los artesanos representando diferentes figuras del municipio.

1.6.3 Producción agrícola

La mayoría de la población del área rural se dedica a las actividades agrícolas principalmente en la siembra de maíz (*Zean mays*), frijol (*Phaseolus vulgaris*) y café (*Coffea arabica*) pero también se siembra y se cultiva güisquil (*Seclium edule*), repollo (*Oleracea var capitata*), tomate (*Soibnun licopersicum*), ejote (*Phaseolus vulgaris*), papá (*Solanum tuberosum*), pimienta (*Pipernigrum*), cardamomo (*Elettaria cardamomum*), aguacate (*Persea americana*) y otros productos que en la región son tradición.

1.6.4 Principales festividades

Las celebraciones varían en actividades religiosas, culturales, sociales y recreativas que comparten costumbres y tradiciones de los valores culturales de la población. Estas actividades en el área rural que se realizan de acuerdo a un calendario anual.

Los principales lugares poblados celebran fiestas anuales que tienen 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, en memoria de la fundación del municipio un 3 de mayo de 1543.

1.7 Organización social

1.7.1 Instituciones

El municipio se encuentra conformado por distintos grupos y organizaciones de tipo comunitario que tienen como fin la búsqueda del desarrollo de Santa Cruz entre ellos: Agrisa, Fundación de Desarrollo Indígena, Asociaciones privadas y Cooperativa de Ahorro y Crédito -CREDESA-.

1.7.2 Grupos organizados

La comunidad de Santa Cruz Verapaz se encuentra organizada por barrios, colonias, aldeas, caseríos, residenciales, fincas, comunidades, agrupaciones de comités de desarrollo comunitario y directivas centrales. La responsabilidad fundamental de este tipo de organización comunitaria, es velar por el mejoramiento de la comunidad a la que representa. Realiza alianza de proyectos con instituciones, convocan a asambleas comunales, así como la gestión de nuevos proyectos.

1.7.3 Organizaciones socio-culturales

a. Actividades recreativas

Se realizan diferentes actividades como la celebración el día de la Santa Cruz, los bailes festivos, acto cívico en el parque central y actividades católicas.

b. Idioma

El idioma predominante en el municipio de Santa Cruz Verapaz es el Poqomchi y el español como segundo idioma.

c. Traje típico

El traje representa la cultura del municipio. El color blanco del güipil representa la paz y el manchado de achote la sangre; el color del corte es azul.

1.8 Descripción de la unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

a. Nombre de institución

Municipalidad de Santa Cruz Verapaz departamento de Alta Verapaz.

b. Niveles de cobertura

La municipalidad de Santa Cruz presta servicios a toda la población del municipio y a las personas de otros municipios o departamentos.

c. Departamento o área de atención

Para la municipalidad de Santa Cruz es primordial hacer más ágiles los trámites de los habitantes del municipio y llegar a los barrios y aldeas existentes. Por ello se encuentran organizadas con oficinas de atención al vecino vinculado directamente la gestión de trámites, consultas y reclamos de sus ciudadanos.

1.8.2 Misión

“La municipalidad de Santa Cruz Verapaz, tiene como misión fundamental Generar una mejor calidad de vida a los habitantes del municipio, por medio de la participación activa de la sociedad organizadas y brindar una atención de calidad a los contribuyentes usuarios, además está comprometida en impulsar el desarrollo integral, económico, social y cultural en forma sustentada, administrando con eficiencia, transparencia y mística de servicio, los recursos para satisfacer las necesidades sentidas del área urbana y rural”.¹

1.8.3 Visión

“Alcanzar un desarrollo integral a largo plazo a través de la coordinación del gobierno local con OG's, ONG's y participación de la población, mediante varios ejes de

¹ Municipalidad de Santa Cruz Verapaz, monografía municipal. Guatemala: Municipalidad de Santa Cruz Verapaz, 2012.

desarrollo Económico Local, desarrollo humano y Social, Desarrollo en infraestructura y Desarrollo organizacional, tomando como base principal la participación ciudadana, empoderamiento de los diversos sectores y actores de la sociedad civil, donde sus habitantes satisfacen sus necesidades básicas y derechos y así mismo cumple con sus obligaciones”.²

1.8.4 Recursos

a. Físicos

La municipalidad de Santa Cruz está distribuida de la siguiente manera: oficinas para cada área de atención, oficinas de servicio público municipal, oficina municipal de planificación, cuenta con archiveros en cada oficina, mesas, sillas empresariales, impresoras, escáner, teléfonos y estantes.

b. Humanos

Actualmente la municipalidad cuenta con un total de 122 empleados municipales, de los cuales 18 por ciento prestan sus servicios en las oficinas de la municipalidad y el 82 por ciento fuera de ellas; a estos últimos se les denomina personal de campo y están asignados presupuestariamente, al programa de inversión municipal.

1.8.5 Servicios que presta la Institución

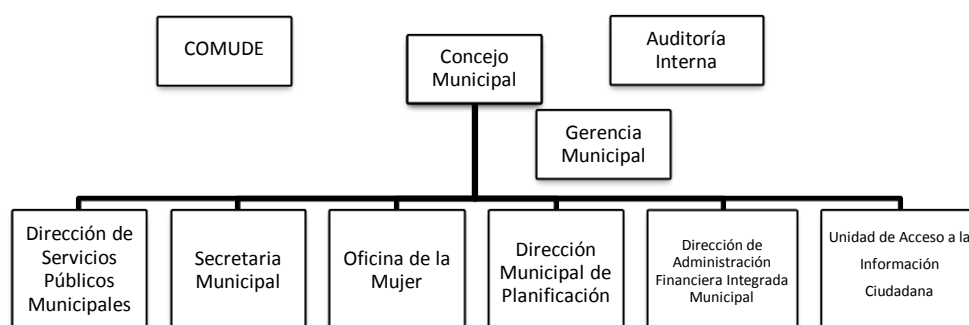
Los servicios que la institución presta a la población son: El Pago de Impuesto Único Sobre la Renta, Dirección de la Niñez y la

² *Ibíd.*

Juventud, Dirección de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Registro de Personas Jurídicas, Atención a la Mujer, Dirección Municipal de Planificación, Administración y la Unidad de Acceso a la Información Pública

1.8.6 Organigrama

ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD



Fuente: Investigación de campo. 2014

1.9 Problemas y fortalezas encontradas

Los problemas que fueron observados e investigados a través de entrevistas directas con los colaboradores de la institución se detallan a continuación: falta de organización administrativa; diferencias entre empleados por distintas situaciones sociales y de comunicación, ausencia de oficinas para cumplir los deberes laborales para todo el personal y falta de capacitación al talento humano.

Las fortalezas de la institución son: diversidad de profesionales; apoyo de otras de universidades y distintas instituciones públicas y privadas, una biblioteca habilitada para el servicio de la población.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

Elaborar un manual de procedimiento que permita un mejor funcionamiento de las actividades del departamento de recursos humanos.

2.1.2 Actividades realizadas

a. Consulta de la revisión de la filosofía

Con compañía del encargado de secretaria se realizó una consulta de la filosofía de la institución, la misión, visión y los objetivos.

b. Elaboración de expedientes de colaboradores

Se dejó constancia de los antecedentes de cada colaborador en relación a conocimientos del puesto, experiencias, estudios realizados, reconocimientos y registros curriculares que fueron adjuntados en un folder tamaño oficio rotulado con el nombre respectivo de cada colaborador.

c. Elaboración de perfil y descripción de puesto

A través de esta actividad se estructuró las funciones y actividades que el personal de la municipalidad de Santa Cruz Verapaz debe asumir de acuerdo al puesto que ocupa.

d. Elaboración de solicitud de empleo y empleado

La elaboración de este formato ayudó a brindar información acerca del personal que se contrata en la organización para que cada solicitud pueda ser archivada en expedientes.

e. Elaboración de diagrama y descripción de proceso de reclutamiento de personal

Se elaboró este diagrama con el propósito de brindar información de cómo se recluta el personal, para contratar candidatos altamente potenciales para desempeñar un cargo en la empresa.

f. Elaboración de diagrama y descripción del proceso de selección de personal

Elaborado sistemáticamente para conocer las habilidades, capacidades, experiencias y valores de las personas a optar una plaza. Donde orienta al responsable de la selección del personal seguir con los procedimientos que se describe en el diagrama a fin de contratar al personal idóneo.

g. Elaboración de diagrama y descripción de proceso inducción de personal

Para brindar a la municipalidad un instrumento con descripción de funciones y tareas que el trabajador debe desempeñar de acuerdo al cargo que ocupa, se elaboró el diagrama de inducción.

h. Elaboración de formato de evaluación de desempeño

Se elaboró este formato para conocer los logros y debilidades que los colaboradores tienen en su puesto evaluándolos por medio de la evaluación de desempeño.

i. Elaboración de ficha profesiografica

Se realizó la ficha estructurando un formato donde se describen las características que el entrevistador necesita conocer según sus necesidades al cargo, sirviendo de guía para cada trabajador.

j. Elaboración de formato de entrevista

Con el fin de identificar las habilidades y condiciones que la organización necesita en su personal se realizó la entrevista individual para los puestos administrativos el cual sirve como guía al entrevistador durante el proceso de selección a través del contacto directo de los interesados al puesto.

k. Elaboración de formato de entrevista de retiro de personal

La elaboración de este formato apoyó al jefe inmediato a conocer el motivo de retiro del colaborador en la organización, para tomar acciones de mejora en las distintas áreas.

2.1.3 Recursos

a. Materiales

Computadora, cuaderno de apuntes, lapiceros, lápices, borrador, hojas, memoria usb, marcadores.

b. Humanos

Se contó con la participación de 15 colaboradores, del área de administración, siendo 6 hombres y 9 mujeres.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivo

Facilitar acciones que desarrollen el potencial de cada colaborador a través de talleres y charlas motivacionales para desarrollar la eficiencia y el desempeño laboral.

2.2.2 Metodología

a. Taller

Metodología de trabajo en la que se integran teoría y la práctica, es una experiencia activa y colectiva, donde la

participación de los integrantes es dando su experiencia, intercambio de ideas, hablar y escucha, dar y recibir, defender puntos de vista y buscar consensos.

b. Charlas

Es la herramienta en donde las personas se pueden comunicar a la vez, su principal propósito es intercambiar información con el resto de los participantes.

c. Capsulas informativas

Estrategia metodológica de carácter informativo o educativo, cuya función principal es difundir la información relevante actual y en acciones culturales.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Taller sobre línea de comunicación

El taller de línea de comunicación ayudo a incentivar a los colaboradores a mantener las buenas relaciones en todo los ámbitos de su vida, particularmente en la familia y el trabajo, para conservar las buenas relaciones interpersonales.

b. Taller sobre igualdad de derecho

Se realizó el taller igualdad de derecho para impulsar la participación de cada uno de los colaboradores en sus actividades laborales, así mismo fortalecer la capacidad de

expresar libremente sus opiniones y decisiones con respecto al intercambio de ideas.

c. Taller sobre trabajo en equipo

Tuvo como fin primordial la motivación de los participantes a practicar el trabajo en equipo con sus compañeros de labores, desarrollar habilidades y habilidades sociales que beneficiaran el apoyo mutuo.

d. Taller sobre la entrevista

Se realizó con el fin de orientar a los jóvenes de Quinto Bachillerato en Ciencias y Letras del Instituto Nacional de Educación Diversificada -INED- de Santa Cruz Verapaz, en donde se brindó técnicas para el abordaje en la primera entrevista laboral a fin de beneficiar a los estudiantes a optar un puesto durante la contratación del personal.

2.2.4 Recursos

a. Materiales

Computadora, cañonera, sillas, mesa, usb, lápices, frases motivacionales, marcadores, hojas de papel bond, retazos de prensa, cajita de cartón, sellador, pliegos de papel de bond, globos, prensa, lana y cuadernos.

b. Humanos

Se contó con la participación de 25 colaboradores en cada taller y charlas dadas, 15 hombres y 10 mujeres.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

A fin de apoyar a la municipalidad de Santa Cruz Verapaz se elaboró un manual de recursos humanos que contiene instrumentos aplicados al proceso de reclutamiento, selección e inducción y sistematizan a la organización de las áreas administrativas y de talento humano, velando por el bienestar de sus colaboradores y la calidad de vida laboral, así como la satisfacción personal de lo que realizan diariamente.

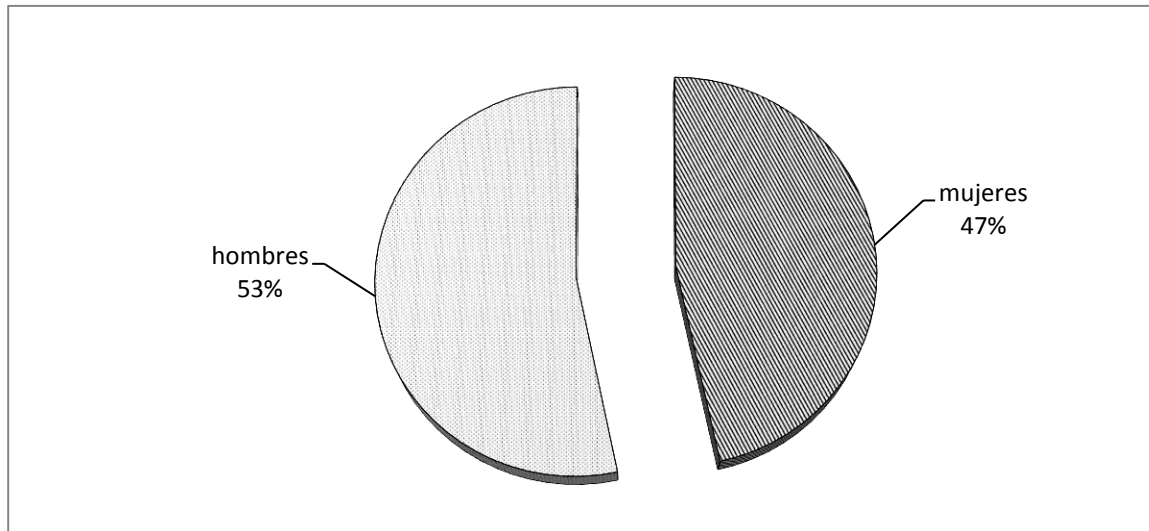
Para lograr el cumplimiento de las funciones y alcanzar el éxito organizacional, teniendo en cuenta la satisfacción de los colaboradores en el área de servicio se promovió la asesoría individual en aspectos administrativos que basan su contenido en variables cualitativas presentadas en el Manual de Recursos Humanos.

La implementación de este manual contribuyó a equilibrar aspectos laborales que se habían descuidado y dio oportunidades a establecer una cultura organizacional sistematizada a través de sus elementos administrativos.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

GRÁFICA 1
GÉNERO DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER
TRABAJO EN EQUIPO

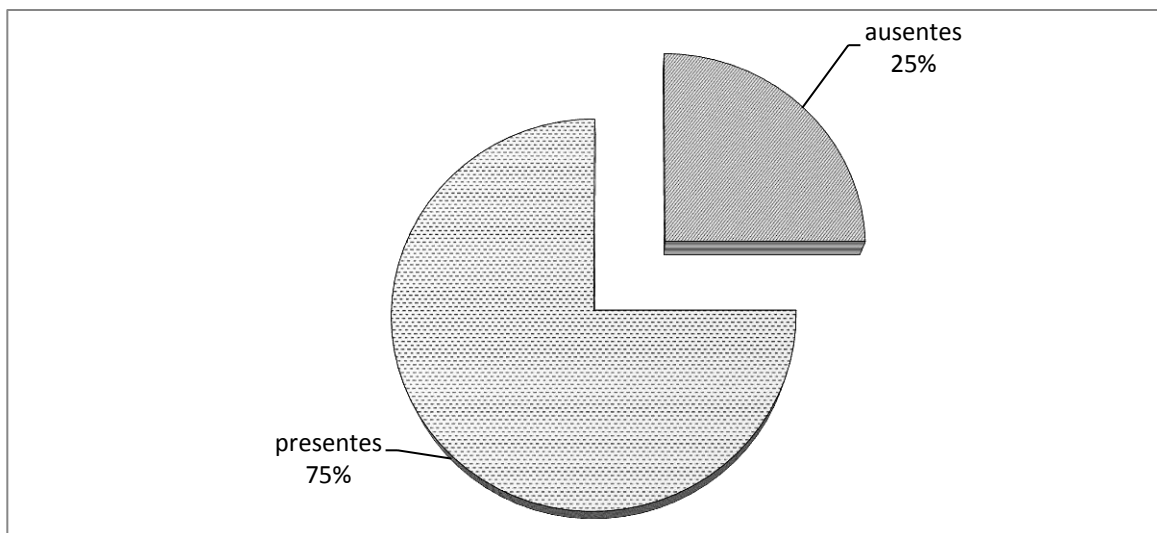


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

El objetivo del taller trabajo en equipo era motivar a los participantes a practicar una labor conjunta que facilitara la acción de responsabilidades a través del apoyo mutuo. Durante la participación del taller se llevó el control de asistencia de los participantes de la municipalidad de Santa Cruz Verapaz. Donde se obtuvo la participación de quince colaboradores, ocho hombres y siete mujeres, siendo observable la notoriedad de la población predominante.

GRÁFICA 2 ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER TRABAJO EN EQUIPO

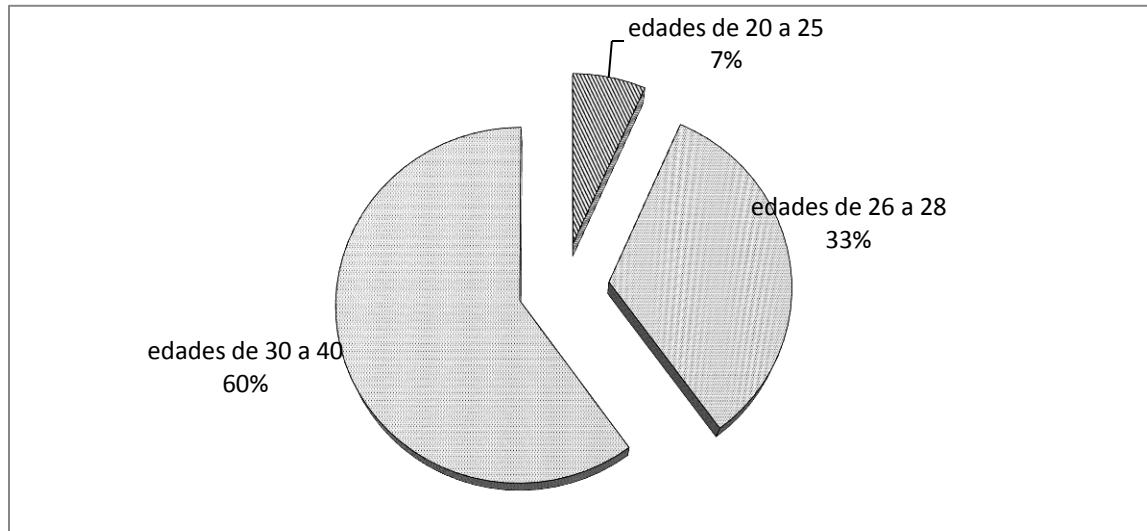


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En este taller se registró la asistencia de los colaboradores a efecto de presentar la siguiente gráfica, la cual muestra el interés de los colaboradores por participar en las actividades programada, siendo este el 75 por ciento de la población que labora en la municipalidad de Santa Cruz Verapaz. Mientras que cinco colaboradores se ausentaron por diferentes motivos que se desconocen.

GRÁFICA 3 EIDADES DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER TRABAJO EN EQUIPO

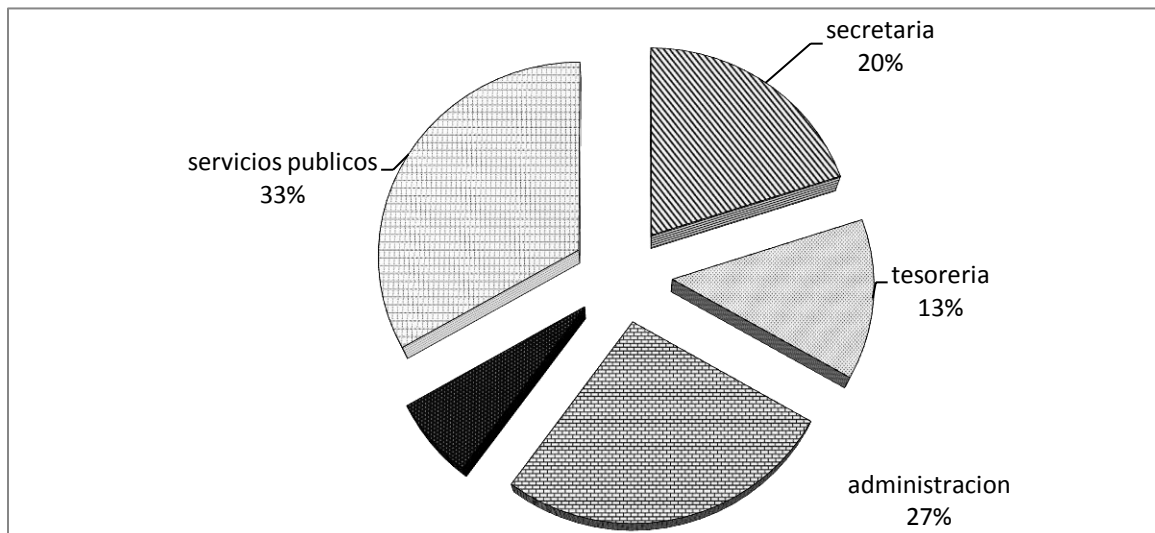


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

La gráfica presenta las edades de los colaboradores que asistieron al taller trabajo en equipo, en donde las edades que oscilan son alrededor de los 30 a 40 años, particularmente contratados por su experiencia dentro del área por los años laborales realizados. Por otra parte se encuentra un siete por ciento de colaboradores que oscilan dentro del rango adulto joven, en donde se destaca personal nuevo dentro de la organización.

GRÁFICA 4 DEPARTAMENTO QUE PARTICIPARON EN EL TALLER TRABAJO EN EQUIPO

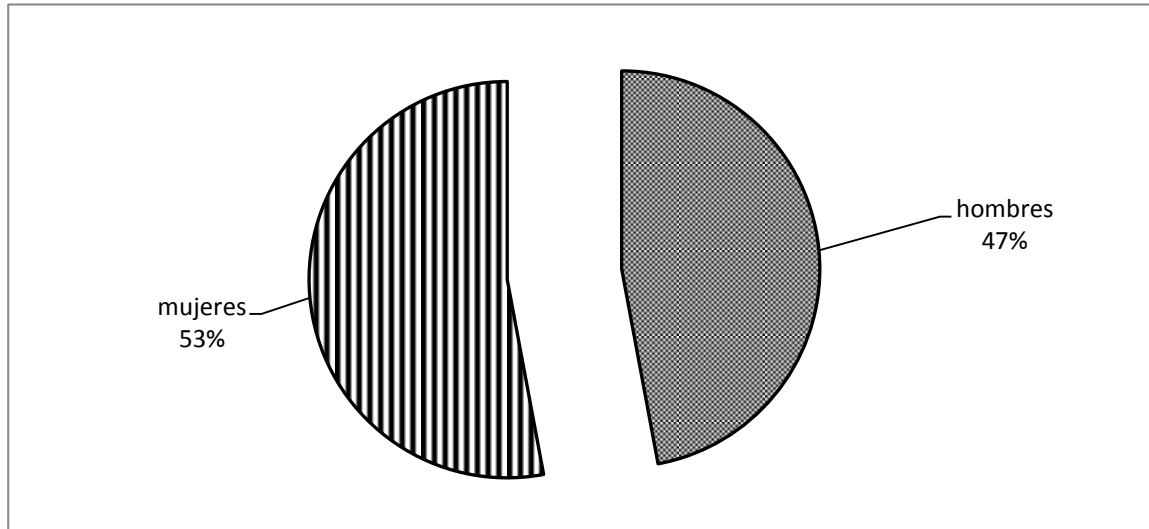


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En la distribución de los participantes por cada departamento en el taller de trabajo en equipo, se observa que la mayoría de colaboradores son del departamento de servicios públicos, mientras que un 27 por ciento es de administración, un 20 por ciento es de secretaria, y un 13 por ciento es de tesorería. Cabe resaltar que en el departamento de servicios públicos se encuentran contratados gran parte de colaboradores por las funciones que se realizan a diferencia de otros departamentos.

GRÁFICA 5 GENERO DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER IGUALDAD DE DERECHO



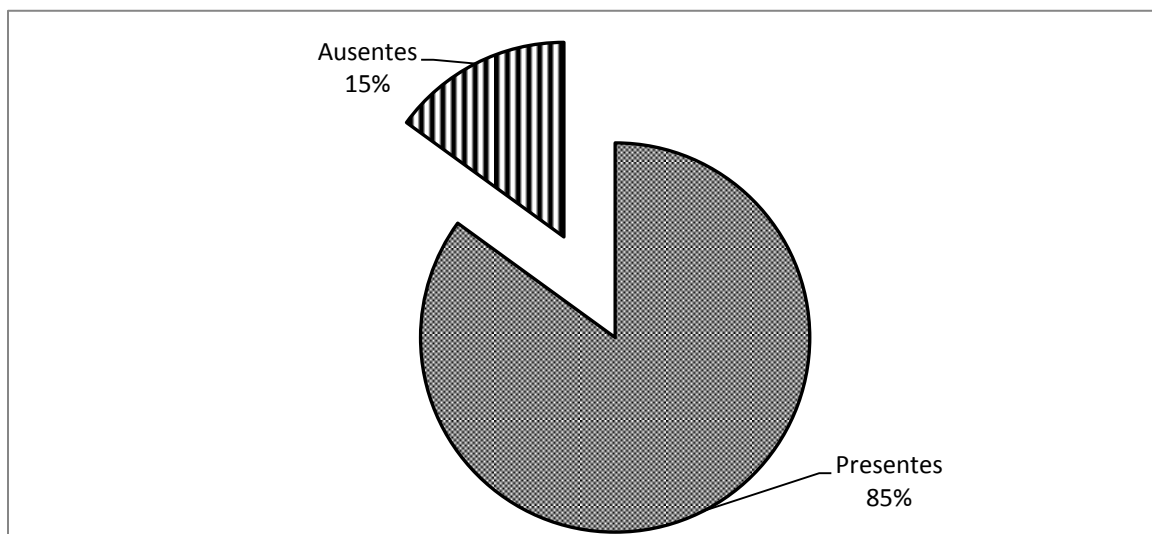
Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En este taller se fomentó la igualdad de derecho a fin de fortalecer la libre expresión, para intercambiar ideas y opiniones para una buena toma de decisión. Los colaboradores que asistieron en su mayoría fueron mujeres haciendo un total de nueve a diferencia de los hombres que son un total de ocho.

GRÁFICA 6

ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER IGUALDAD DE DERECHO

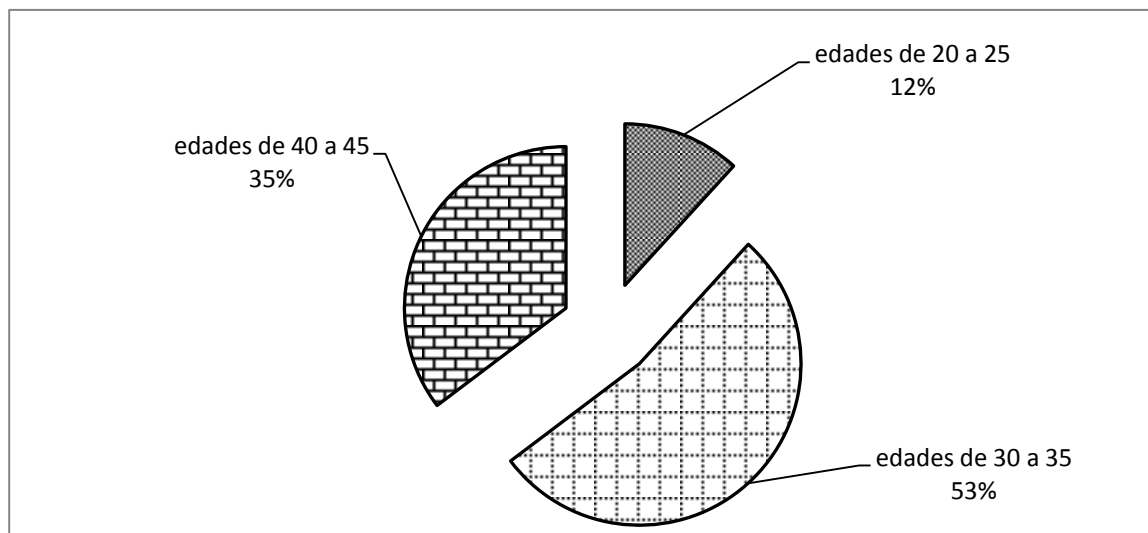


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En este taller se fomentó la igualdad de derecho a fin de fortalecer la libre expresión, para intercambiar ideas y opiniones para una buena toma de decisión. Previo a iniciar el taller se efectuó el control de asistencia, los colaboradores que participaron en el taller hacen un total de 20 participantes. Entre los limitantes estuvo la inasistencia de 3 colaboradores, se desconocen el motivo de los mismos.

GRÁFICA 7 EDADES DE PARTICIPANTES AL TALLER IGUALDAD DE DERECHO

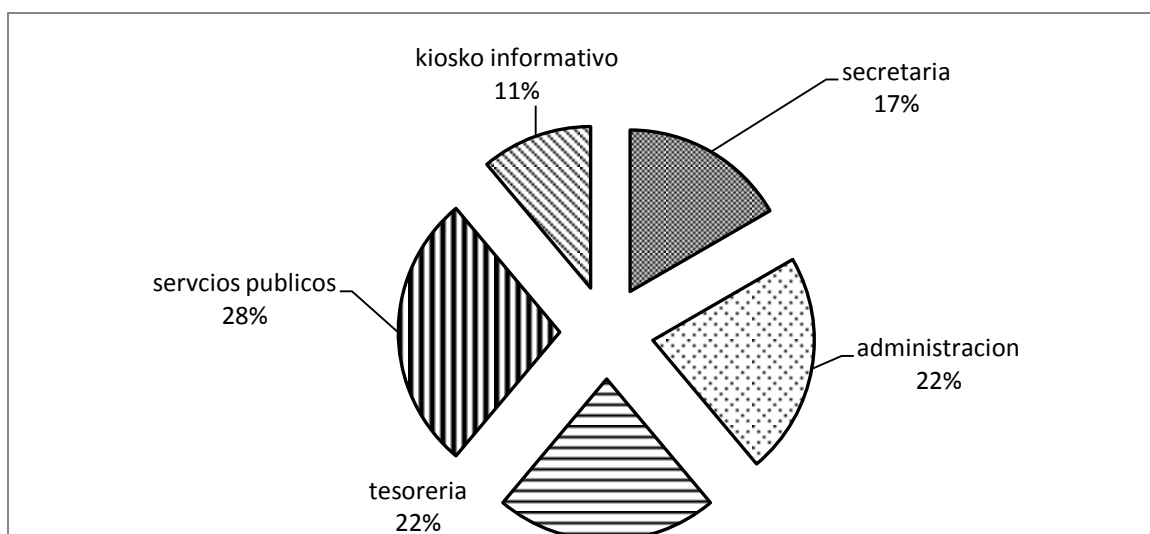


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En este taller se tomó en cuenta las edades de los participantes, donde predominan las edades de 30 y 35 años, mientras que el treinta y cinco por ciento de colaboradores oscilan entre el rango de 40 y 45 años. Teniendo como dos participantes en las edades de veinte años.

GRÁFICA 8 DEPARTAMENTOS QUE PARTICIPARON EN EL TALLER IGUALDAD DE DERECHO



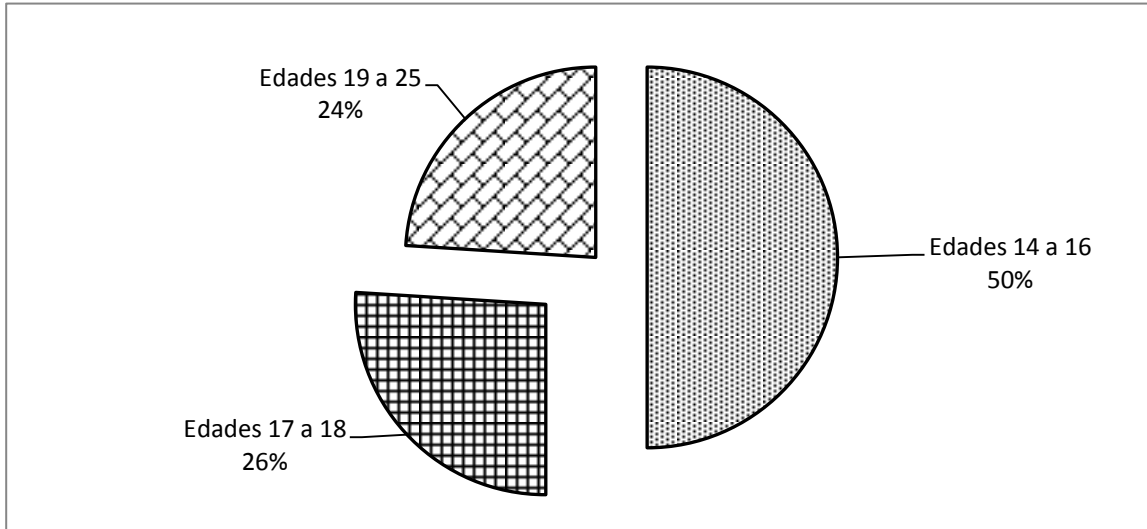
Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

En el taller igualdad de derecho fue determinante la participación de los colaboradores, ya que en su mayoría se registraron más participantes en este taller a comparación con los demás talleres. En los porcentajes altos se denotan los departamentos de servicios públicos, tesorería, administración y secretaria. Mientras que el once por ciento es del de informativo el cual equivale a dos colaboradores.

3.2.2 Otras actividades

GRÁFICA 9
EDADES DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER ENTREVISTA

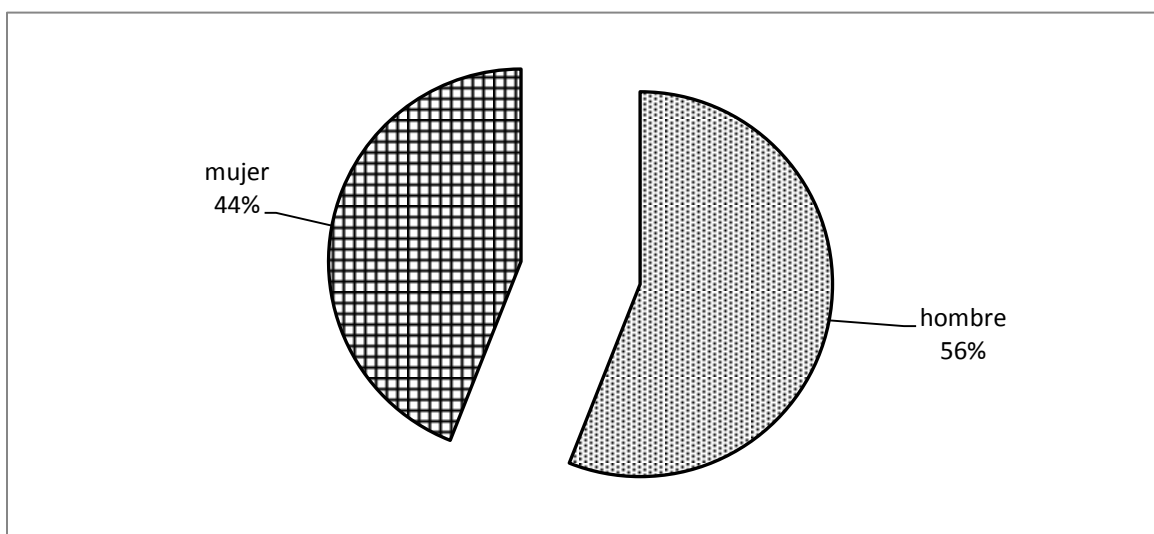


Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

Dentro de la práctica de orientación laboral se llevó a cabo el taller dirigido a adolescentes del bachillerato en ciencias y letras de Santa Cruz Verapaz. La finalidad del taller era que los participantes conocieran los procedimientos administrativos que se ejecutan en las empresas al contratar al personal. Así como la preparación previa de los asistentes a la entrevista individual de trabajo. En el taller se obtuvo la participación de 50 alumnos, de ambos sexos. Las edades oscilan entre rango de adulto joven. El porcentaje que predomina corresponde a jóvenes entre las edades de 14 a 16 años.

GRÁFICA 10 GENERO DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER ENTREVISTA



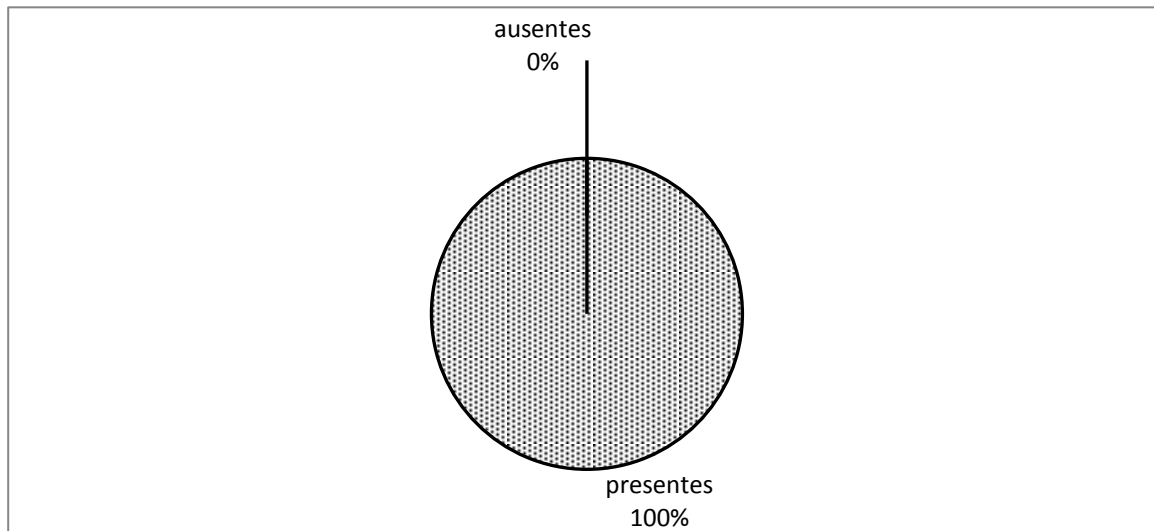
Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

Tomando en cuenta que el taller fue realizado en el establecimiento se contó con la participación de diferentes sexos haciendo en total de 50 alumnos, de ambos sexos. Teniendo como resultado del cincuenta y seis por ciento equivalente a 28 hombres y el cuarenta y cuatro por ciento equivalente a 22 mujeres.

GRÁFICA 11

ASISTENCIA DE PARTICIPANTES EN EL TALLER ENTREVISTA



Fuente: Investigación de campo. 2014

Interpretación

La finalidad del taller era que los participantes conocieran los procedimientos administrativos que se ejecutan en las empresas al contratar al personal. Previo al iniciar el taller se tomó asistencia, los alumnos que participaron hacen un total de cincuenta alumnos teniendo a la mayoría en la participación de dicha actividad.

CONCLUSIONES

- 1) La implementación de charlas y talleres permitió al grupo de colaboradores fortalecer el clima organizacional y cada una de sus destrezas y habilidades, así mismo con la utilización del manual de funciones se le brindo al grupo de colaboradores la oportunidad de conocer cada una de sus responsabilidades dentro del área en la que labora.
- 2) Con la elaboración del manual de recursos humanos, se contribuyó a la organización efectiva de las áreas de trabajo y las funciones del personal administrativo.
- 3) El descubrimiento y desarrollo de habilidades y destrezas permitieron que los colaboradores desempeñen correctamente sus funciones.

RECOMENDACIONES

- 1) Ejecutar capacitaciones con temas relacionados a los puestos de trabajo para garantizar el cumplimiento de las actividades específicas de cada cargo. Actualizar anualmente el contenido del manual de funciones en base a las necesidades actuales de la institución para una mejor administración del recurso humano
- 2) Continuar con los procesos administrativos que se establecen el manual de recursos humanos con responsabilidad y profesionalidad para cumplir las funciones que se estipulan.
- 3) Mantener al personal motivado, a través de talleres, charlas, dinámicas individuales y grupales; para estimular la relación afectiva, comunicación y trabajo en equipo.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos*. Colombia: Nómós, 2000.

Clima organizacional. <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/> (20 de agosto de 2014).

Davis, Keith y John W. Newstrom. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill, 2002.

Glosario de recurso humano. <http://www.orh.ucr.ac.cr/manual-puesto/glosario> (28 de octubre de 2014)

Instituto Nacional de Estadística –INE-. *Monografía de Santa Cruz Verapaz. Aspectos demográficos de Santa Cruz Verapaz*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: INE., 2002.

Kantor, J. R. *La Evolución científica de la Psicología*. México: Editorial Trillas, 1990.

Mapas municipales. [http://www.inforressca.com/municipal/mapasweb/guatemala, php](http://www.inforressca.com/municipal/mapasweb/guatemala.php) (12 de abril de 2014).

Morris, Charles G. y Albert A. Maisto. *Psicología*. México: Pearson Educación, 2009.

Municipalidad de Santa Cruz Verapaz. *Monografía municipal*. Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz. Guatemala: Unidad de Catastro Municipal, 2014.

Robbins, Stephen P. y Timothy A. Judge. *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación, 2013.

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




 V.º B.º
 Adán García Véliz
 Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
 Bibliotecario



ANEXOS

FOTOGRAFÍA 1 TALLER SOBRE LÍNEA DE COMUNICACIÓN



Tomada por: Deysi Salome Yat Tzib. 2014

FOTOGRAFÍA 2 TALLER SOBRE TRABAJO EN EQUIPO



Tomada por: Deysi Salome Yat Tzib. 2014

**FOTOGRAFÍA 3
TALLER SOBRE LA ENTREVISTA**



Tomada por: Noma Rodríguez. 2014

**FOTOGRAFÍA 4
ASITENTES DEL BACHILLERATO DE SANTA CRUZ VERAPAZ**



Tomada por: Deysi Salome Yat Tzib. 2014

**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



No. 007-2018

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

ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ, ALTA VERAPAZ

Presentado por el (la) estudiante:

DEYSI SALOMÉ YAT TZIB

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 10 de Enero de 2018.

Lic. Erwín Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

