

**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, REALIZADO EN AVENTURAS TURÍSTICAS S.A.,
UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

MICHELLE MARIE RIVEIRO GARCÍA

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE 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 AVENTURAS TURÍSTICAS S.A.,
UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**MICHELLE MARIE RIVEIRO GARCÍA
201340953**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

SECRETARIA: Lcda. T.S. Floricelda Chiquín Yoj

REPRESENTANTE DE DOCENTE: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey

REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES: Br. Fredy Enrique Gereda Milián
P.E.M. 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. Claudia Odilly Catalán Reyes

ASESORA

Lcda. Psic. Magda Elizabeth Tzun Jucub

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7958-6800 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 24 de septiembre de 2016
Ref. 15/CP-594-2016

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 Aventuras Turísticas S.A. Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Michelle Marie Riveiro García**, Carné No.2001340953.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Magda Elizabeth Tzun Jucub'.

Lcda. Magda Elizabeth Tzun Jucub
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. 20 de mayo de 2017
Ref. 15/CP-325-2017

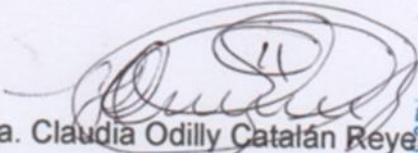
Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

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 Aventuras Turísticas S.A., ubicada Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Michelle Marie Riveiro García, Carné No.201340953.**

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. 16 de septiembre de 2017
Ref. No.15/CP-533-2017

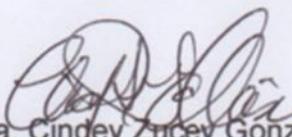
Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR - USAC

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, realizado en Aventuras Turísticas S.A., ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Michelle Marie Riveiro García, Carné No.201340953.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lcda. Cindy Zucey González Quijé
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7958-6600 ext.212
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 16 de septiembre de 2017
Ref. No.15/CP-534-2017

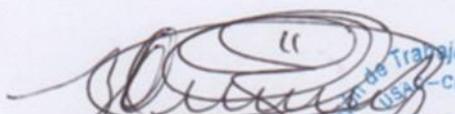
Licenciado:
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

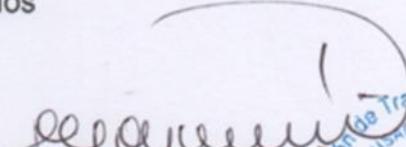
Respetable Licenciado:

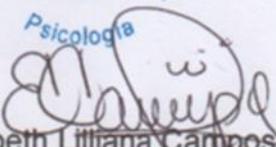
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Aventuras Turísticas S.A., ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Michelle Marie Riveiro García, Carné No.201340953**. 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

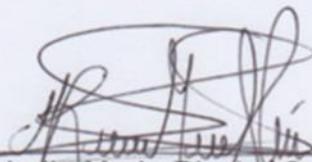

Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Secretaria


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

c.c. archivo

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En el cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe final de práctica Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en Aventuras Turísticas S.A. ubicada en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título Profesional de nivel intermedio de Orientadora Vocacional y Laboral.



Michelle Marie Riveiro García

201340953

RESPONSABILIDAD

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

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

DEDICATORIA

A:

- Dios** Dador de la vida, me ha dotado de inteligencia, perseverancia, valentía y coraje para lograr el éxito personal y académico.
- Mis padres** Ejemplo de vida, me han guiado en el camino de mi formación profesional, por su apoyo en este proceso, su guía y sobre todo su amor.
- Mis hermanos** Me han acompañado en los mejores momentos de mi vida, su cariño y su compañía son motivación para culminar mis metas.
- Familia** A mis abuelitos, tíos y primos, por formar parte de mi vida y llenarla de alegría.
- Personas especiales** Nicole, Saraí, Gaby, Karina, Luisa, Cesar, Paula y Germán por su apoyo incondicional en todo momento, por compartir alegrías, tristezas y triunfos.

AGRADECIMIENTOS

A:

- Centro Universitario Del Norte** Mi casa de estudios, me ha otorgado conocimientos y la posibilidad de crecer profesional y personalmente.
- A mi líder** Mi papá, por autorizar ausentarme a mis labores para poder cumplir con la práctica que requería el técnico.
- A mi trabajo** Me ha dado la posibilidad y la apertura para poder cumplir ininterrumpidamente con el proceso de formación académica.
- A mis docentes** Por la enseñanza adquirida, la paciencia y la entrega que han tenido a lo largo de este proceso, continuamente me han motivado emocionalmente.
- Aventuras Turísticas S.A.** Por confiar en mí como profesional y permitirme llevar a cabo todos los procesos laborales planificados.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	6
1.4	Vías de acceso	6
1.5	Recursos	7
1.5.1	Naturales	7
a.	Flora	7
b.	Fauna	8
1.5.2	Físicos	8
a.	Servicios de Salud	8
b.	Servicios básicos	9
c.	Educación	9
d.	Medios de comunicación	9
1.5.3	Humanos	10
1.6	Situación socioeconómica	10
1.6.1	Atractivos turísticos	10
1.6.2	Producción agrícola	11
1.6.1	Artesanal	12
1.6.1	Principales festividades	12
1.7	Organización Social	13
1.7.1	Instituciones	13
1.7.2	Grupos organizados	13
1.7.3	Organizaciones socio-cultural	13
1.8	Descripción de la Unidad de práctica	14
1.8.1	Datos generales	14
1.8.2	Visión	14
1.8.3	Misión	15

1.8.4	Recursos	15
	a. Físicos	15
	b. Humanos	16
1.8.5	Servicio que presta la institución	17
1.8.6	Organigrama	18
1.8.7	Problemas y fortalezas encontrados	19
	a. Problemas encontrados	19
	b. Fortalezas encontradas	19

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	21
2.1.1	Objetivos	21
	General	21
2.1.2	Actividades Realizadas	21
	a. Medición del clima laboral	21
	b. Reclutamiento del personal	22
	c. Motivación Laboral	23
	d. Fase Psicométrica	23
	e. Base de datos	24
	f. Otras actividades realizadas	24
2.1.3	Recursos	25
	a. Materiales	25
	b. Humanos	25
2.2	Programa de docencia	26
2.2.1	Objetivos	26
	General	26
2.2.2	Metodología	26
	a. Capacitaciones	26
	b. Talleres	26
2.2.3	Actividades realizadas	27
	a. Capacitación “Como ser un mesero de éxito”	27
	b. Taller “Circulo de mejora”	27
2.2.4	Recursos	28
	a. Materiales	28
	b. Humanos	29

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	31
	3.1.1 Resultados Obtenidos	31
3.2	Programa de docencia	33
	3.2.1 Resultados Obtenidos	33
	CONCLUSIONES	39
	RECOMENDACIONES	40
	BIBLIOGRAFIA	43
	ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICAS

DESCRIPCIÓN	
Gráficas No. 1 Actividades desarrolladas	31
Gráficas No. 2 Pruebas aplicadas	32
Gráficas No. 3 Procedencia de la población atendida	33
Gráficas No. 4 Género de la población atendida	34
Gráficas No. 5 Edad de la población atendida	35
Gráficas No. 6 Actividades desarrolladas	36
Gráficas No. 7 Departamentos de la empresa atendidos	37
Gráficas No. 8 Asistencia a las actividades desarrolladas	38

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

A.V.	Alta Verapaz
ADP	Asociación de Amigos del Desarrollo y la Paz
ASOGAV	Asociación de Ganaderos de Alta Verapaz.
AVTSA	Aventuras Turísticas S.A.
COCODES	Consejo Comunitario de Desarrollo
COMUDE	Consejos Municipales de Desarrollo
CONALFA	Comité Nacional de Alfabetización
CUNOR	Centro Universitario del Norte
DISC	Dominancia, Influencia, Seguridad y Complacencia
EDECRI	Escuela de Educación Especial y Centro de Rehabilitación Integral
FUNDEA	Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola
INAB	Instituto Nacional de Bosques
INACOP	Instituto Nacional de Cooperativas
INJUD	Instituto Nacional de la Juventud
KM	Kilómetros
NPF	Factores Neuróticos de la Personalidad
S.A.	Sociedad Anónima
RR/HH	Recursos Humanos
USAC	Universidad San Carlos de Guatemala

RESUMEN

Con la disposición de formar profesionales en el campo de la psicología, La Universidad San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Norte, solicita en la formación académica del estudiante, cumplir con la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III. Promueve los conocimientos teóricos adquiridos para realizar servicio en el campo servicio de excelencia social.

Aventuras Turísticas S.A., es un potencial de competencia en el medio, ofrece servicios enfocados a la satisfacción de la población, bajo el cargo de una cadena de empresas de hospedaje, restaurantes y agencia de viajes turísticos en el interior de la República de Guatemala.

En la inserción al centro de práctica, para conocer la dinámica de trabajo, la relación de los empleados con sus labores y compañeros, se visitó cada área de la empresa con la realización de entrevistas desestructuradas para analizar la metodología a implementar.

Se inició con la ejecución del diagnóstico institucional, donde se observó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas en la empresa, mediante este proceso se realizó una planificación de las necesidades encontradas, con la propuesta de solución en el programa de servicio, constituido por herramientas enfocadas al área de recursos humanos. La medición del clima laboral, el reforzamiento del reclutamiento de personal anudado a la validación de pruebas psicométricas, propuestas en una planificación de mejora, centrándose también en la motivación de los empleados.

En el proceso de práctica se realizó un programa de docencia, una capacitación enfocada al personal de servicio, con la innovación de nuevas técnicas de atención al cliente, la estabilización de áreas deficientes como las

relaciones interpersonales de los empleados a través de un taller vivencial.

Se brindó acompañamiento profesional, con la participación activa en las actividades desarrolladas dentro de la empresa.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral de la empresa Aventuras Turísticas S.A., durante el proceso de práctica profesional supervisada, se aportó al área de recursos humanos conocimientos teóricos, acerca de los aspectos organizacionales de la empresa. Se inició con la realización del diagnóstico institucional que ofreció mejoras, de esta forma se transformó el objeto de observación llevado a la acción mediante estrategias y metodologías aplicables a la problemática encontrada.

Es importante enfatizar que un orientador laboral dentro de la empresa, suele ser fuente de equilibrio en el departamento de recursos humanos, facultado para la promoción del desarrollo del potencial de los empleados en sus labores, con estas premisas se ejecutaron herramientas de cambio.

El informe se divide en tres capítulos. El primer capítulo describe la unidad de práctica, Aventuras Turísticas S.A., información referente al municipio ubicación de la empresa, servicios que ofrece, jerarquización y problemática, la cual suscitó el punto de partida para realizar mejoras institucionales, con el análisis de las fortalezas, área de oportunidades, debilidades y amenazas que pudieran afectar la prestancia de la empresa.

El segundo capítulo describe detalladamente las diferentes actividades que se planificaron en el proceso de práctica enfocada al área de recursos humanos, constituido en un programa de servicio que se centró en los procesos organizacionales de la empresa, la medición del clima laboral a través de encuestas, reclutamiento del personal idóneo al puesto de requisición y promoción del desarrollo de la motivación laboral, recursos utilizados para la ejecución de cada actividad.

El programa de docencia, respaldaba el fortalecimiento de las relaciones interpersonales por medio de talleres vivenciales y actualización de procesos de las labores a través de capacitaciones.

Consecutivamente el tercer capítulo, describe el análisis de discusión de resultados mediante datos estadísticos específicos.

Basado en lo anterior expuesto, se concluye el trabajo ejecutado con la propuesta de recomendaciones viables para el fortalecimiento de la empresa.

OBJETIVOS

General

Diseñar estrategias de trabajo, a través de diferentes metodologías enfocadas al área de recursos humanos, para fortalecer el sistema organizacional de la empresa.

Específicos

Reforzar el proceso de reclutamiento, por medio de pruebas psicométricas, para validar las competencias del personal.

Fortalecer el clima laboral, con la realización de talleres y capacitaciones motivacionales, para mejorar las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La ciudad de Cobán está ubicada a 212 km de la ciudad de Guatemala, es un municipio, reconocido como cabecera de Alta Verapaz.

“Alta Verapaz es uno de los departamentos más ricos en recursos naturales, se localiza en el Guatemala, limita al norte con el departamento de Petén; al sur con los municipios de San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz, Tactic y Tamahú; al este con los municipios de Chisec, San Pedro Carchá y San Juan Chamelco; y al oeste con el departamento del Quiché.”¹

1.2 Condiciones climáticas

“Una lluvia suave conocida como chipi-chipi que significa en el vocablo del idioma Q’eqchi’; entre nubes y es que la región es muy lluviosa, mantenía la humedad de la tierra a cualquier altura. Actualmente durante los meses de Diciembre y Enero puede verse eventualmente el Chipi-Chipi. Da una temperatura anual media de 19.1° centígrados; promedio mínimo de 13.1°.”²

¹ Geografía y Clima de Alta Verapaz. <http://cobanaltaverapaz.blogspot.com/2010/05/Geografía-y-clima-la-ciudad-de-coban.html> (18 de Mayo 2015).

² Municipalidad de Cobán A. V., archivos recepción (19 de Mayo de 2 015).

1.3 Condiciones edáficas

En su hidrografía destaca el río Chixoy, que es el más grande y limita con el río Cahabón y el río Chió, provee de beneficios a una parte importante del país, ya que ahí está instalada una planta hidroeléctrica que se ubica en un punto donde convergen tres departamentos: Baja Verapaz, Alta Verapaz y Quiché. Sus montañas y cerros cuentan con natural fertilidad y belleza. En años anteriores la fertilidad del suelo se debía a que la acción erosiva era insignificante. Una lluvia reconocida como chipi- chipi, mantenía la humedad de la tierra a cualquier altura.

El Río Icbolay y Salpa, que ayudan en parte por su navegación, llamados los rápidos, asimismo, la laguna Lachua, localizada en la parte Norte del Municipio.

“Por sus tipos de suelo se caracteriza por la calidad del Municipio y la tierra areno-arcilloso y tierra negra. Los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza los hay muy profundos y poco profundos. La zonificación ecológico comprende: zona sub-tropical, muy húmeda. El suelo es calcarío suele tener variedad de suelos, suelos amay, suelos Cobán, suelos Tamahú, suelos chacalté y suelos tzojá.”³

1.4 Vías de Acceso

“La distancia de la capital a Cobán por tierra es de 210 km, al llegar a la ciudad no debe realizar ninguna gestión documental, goza de libre locomoción.”⁴

³Municipio de Cobán, Alta Verapaz. <http://www.guatificate.com/municipio-de-coban-alta-verapaz.html> (20 de Mayo de 2015).

⁴Municipalidad de Cobán A.V. (Guatemala, 2015).

“La vía principal para viajar a la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, era la Ruta Nacional 5, la cual une a la Ciudad Capital, los municipios de San Pedro y San Juan Sacatepéquez del departamento de Guatemala; Granados, Santa Cruz El Chol, Rabinal, Salamá, San Jerónimo y Purulhá, del departamento de Baja Verapaz, y luego entra al departamento de Alta Verapaz y conduce hasta la ciudad de Cobán.”⁵

1.5 Recursos

El principal recurso de Alta Verapaz, es el cardamomo (*Elettaria cardamomum*) el café (*Coffea*), productos que se exportan a otros países, el precio varía y decae en ocasiones.

Destacan sus artesanías los tejidos, objetos de talabartería, trabajos de madera, en especial muebles y maracas, sombreros de palma, cerería, pirotecnia y la industria artesanal en la que sobresale la orfebrería y platería.

1.5.1 Naturales

a. Flora

“El área de Cobán es increíblemente rica en flora, fauna y lagos que pueden ser encontrados por todas partes. Bosques amplios, densamente nublados, de excepcional belleza, cataratas de aguas cristalinas y varios increíbles sistemas de cuevas, hacen de Cobán un lugar ideal para verdaderos eco-turistas.

Una encantadora ciudad de 70.000 habitantes, Cobán es la capital de Alta Verapaz y un conveniente lugar para explorar el área. En el vivero Verapaz son cultivadas más de 650 especies de orquídeas (incluyendo la Monja Blanca, flor nacional de Guatemala).

La reserva Mario Dary fue creada para proteger al quetzal, ave nacional y símbolo de Guatemala, los quetzales pueden ser vistos en las primeras horas de la mañana. Además existen lugares místicos como la cueva Chicoy y otras bellezas naturales como las

⁵Vías de comunicación. <http://www.guatificate.com/distancias-y-tipos-de-vias-de-comunicacion-del-municipio-de-santa-cruz-el-chol-departamento-de-baja-verapaz.html> (18 de mayo de 2015).

cuevas de Candelaria, las cuevas del rey Marcos, Semuc Champey de renombre mundial formada por una sucesión de "piscinas" naturales en medio del bosque y muy cerca de allí se encuentran también las misteriosas cuevas de Lanquín.”⁶

a. Fauna

La Fauna es bastante numerosa, se aprecian los venados (*odocoileus virginianus*), los tigrillos (*leopardus pardalis*), venado cola blanca (*odocoileus virginianus*), coche de monte (*tayassu tajacu*), puerco-espín (*hystrix cristata*), tepezcuintle (*cuniculus paca*), ardilla (*sciurus vulgaris*) y loros (*psittacoidea*), entre otros.

1.5.2 Físicos

a. Servicios de salud

Dentro de los servicios básicos se encuentra el hospital regional Hellen Lossi de Laugerud, en el cual su labor es bajo el sistema de turnos y servicio gratuito para todo tipo de personas. Centro de salud sin servicio de camilla, en horario normal de trabajo.

Cuenta con seis puestos de salud, atendidos por un auxiliar de enfermería y un técnico enfocados al área rural del municipio.

Centros médicos privados, están distribuidos en el municipio de Cobán Alta Verapaz, el Hospital Médico Galeno, Hospital Cubano de especialidades y Hospital Nuestra Señora del Carmen, el servicio de consulta tiene un costo.

⁶ Cobán destino turístico en Guatemala. <http://www.guatemalaviajes.com/coban.htm> (13 de Abril del 2015)

b. Servicios básicos

En el municipio de Cobán, actualmente áreas urbanas y rurales cuentan con los servicios básicos, algunas comunidades y aldeas cuentan con energía eléctrica y hacen uso de paneles solares.

Algunos servicios están concentrados por la municipalidad de Cobán Alta Verapaz, como drenajes, servicios sanitarios, letrinas, sistema de recolección de basura, alumbrado público. También hay empresas particulares que brindan los mismos servicios, entre otros; servicio de cable, telefonías móviles, hotelería y restaurantes

c. Educación

En el aspecto educativo, el nivel escolar inicia con preprimaria, primaria, básico y diversificado, situados en distintos puntos de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz. Igualmente en el área rural el acceso a la educación ya no es una limitante.

d. Medios de comunicación

Medios que facilitan la información por distintas vías, cuentan con medios con escritos; periódicos con noticias del departamento, nuestro diario, prensa libre con noticias nacionales de comunicación, entre otras. Los programas propios televisivos promueven la información referente al municipio. También programas radiales, emisoras kebuena, globo norte y emisoras unidas que brindan noticias instantáneas.

Servicios de empresas conocidas por facilitar la comunicación efectiva, litegua express, cargo express, el correo, King express y servicios de empresas de transportes Monja Blanca, unidades que viajan a la ciudad de Guatemala.

Otros medios usuales son las telefonías fija y móvil de las empresas claro, movistar y tigo.

1.5.3 Humanos

“La población de Cobán oscila en 144, 461 habitantes, de los cuales aproximadamente el 90% vive en el área rural y es predominante de raza Maya Q’eqchí y el 10% vive en el área urbana.”⁷

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

Guatemala, es un país con lugares atractivos maravillosos, especialmente en Alta Verapaz, destaca por sus misteriosas pozas Semuc Champey, ubicada en Lanquín donde se puede apreciar las grutas la cual es una de las primeras áreas protegidas. Así mismo se puede iniciar una aventura en las grutas de Rey Marcos, ubicada en San Juan Chamelco, Alta Verapaz.

En Cobán se puede apreciar la catedral que se encuentra frente al parque, dedicada al Santo Patrono de la ciudad, Santo Domingo de Guzmán, contiguo a la iglesia se puede apreciar el convento de la orden de los dominicos, usualmente destinada a actos culturales y

⁷Cobán.<http://tuverapaz.com/alta-verapaz/coban/>(10 de Mayo del 2015).

religiosos. La parroquia el Calvario de Cobán, ubicada hacia el norte de Cobán, A.V, cuenta con 137 gradas para poder ascender al templo, en el cual la historia es una adquisición de mucha cultura y riqueza patronal.

El estadio de Cobán, es un atractivo ecológico llamado José Ángel Rossi, mejor conocido como estadio Verapaz. El parque Nacional las Victorias, cuenta con una extensión de 80 hectáreas de riqueza natural, propició para caminar y admirar su belleza, área protegida por sus recursos naturales.

El vivero Verapaz y Orquigonía, la principal atracción es poder apreciar a nuestra flor Nacional; la Monja Blanca (*Lycasteskinneri*). Entre otras orquídeas de místicos colores y texturas. La cooperativa Chicoj es un tour de café muy frecuentado, puesto que cuenta con canopy.

Hacia el norte en el municipio de Chisec, Alta Verapaz se aventura al mundo maya, sorprendentes formaciones rocosas como las conocidas cuevas de candelaria, cenotes maravillosos como la laguna de Lachúa y Sepalau.

1.6.2 Producción agrícola

“Esta puede ser clasificada en tres tipos según su destino: La de Subsistencia, la cual básicamente produce maíz, frijol, hortalizas y papa. La Comercial, que es la que abastece a todos los mercados locales. La de Exportación, que se utiliza para poder comercializar fuera del país, la cual produce café, banano, caña de azúcar, algodón, ajonjolí, cardamomo, plantas ornamentales, frutas, arveja china, brócoli y mini verduras.”⁸

⁸ Agricultura y ganadería http://www.deguate.com/artman/publish/hist_moderna/agricultura-y-ganaderia-en-guatemala.shtml#.Vx2UVvl_Okq (17 de julio de 2015)

1.6.3 Artesanal

Se destacan sus tejidos típicos, talabartería, trabajos de madera, en especial muebles y máscaras, sombreros de palma, cerería, pirotecnia y la industria artesanal en la que sobresale la orfebrería y platería.

1.6.4 Principales Festividades

Cobán celebra su Feria titular en Honor a su patrono Santo Domingo De Guzmán, se realiza con fecha de uno a seis de agosto, centros educativos participan en desfiles alegóricos en las principales calles de la ciudad de Carlos V.

El tercer domingo de mayo, se lleva a cabo el Medio Maratón Internacional de Atletismo, con un recorrido de 21 kilómetros, inicia en el centro comercial plaza magdalena, camino al municipio de San Pedro Carchá con meta final en Cobán en el estadio de José Angel Rossi de Cobán, A.V., atletas representantes de otros países, también participan en este reconocido evento.

“A finales del mes de julio previo a la celebración de la feria departamental se organiza al festival folklórico de Cobán. Se trata de una fiesta de etnias indígenas de origen maya, garífuna y xinca, cuyo propósito es enaltecer y mostrar sus tradiciones, costumbres, bellas artes, etc.”⁹

⁹ Cobán y sus costumbres. <http://cobanysuscostumbres.blogspot.com/>(12 de mayo del 2015).

1.7 Organización Social

Integrada por distintas organizaciones que operan en la comunidad, contribuyen al desarrollo a través del beneficio social.

1.7.1 Instituciones

Destacan en el municipio de Cobán la escuela de lenguas mayas, Comité Nacional de Alfabetización CONALFA, Instituto Nacional de Cooperativas INACOP, Instituto Nacional de Bosques INAB, Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola FUNDEA.

1.7.2 Grupos organizados

Son dirigidos con el fin de satisfacer necesidades y atender a ofertas institucionales, dentro de estos grupos destaca: Consejo Municipal de Desarrollo COMUDE, Consejos Comunitarios de Desarrollo COCODES, Complejo Deportivo del Instituto para la Juventud y el Deporte INJUD, Club Deportivo Cobán Imperial, comités pro-mejoramiento, comités de padres de familia y la Asociación de Ganaderos de Alta Verapaz ASOGAV. Asociación TulaSalud, Mercy Corps, pastoral social, instituciones que ofrecen sus servicios especializados a la comunidad y al desarrollo del municipio.

1.7.3 Organizaciones Socio-Culturales

Dentro de las organizaciones que le da significado y participación a la comunidad, se encuentra la participación de Asociación folklórica Amigos de la Marimba, la Casa de la Cultura planifica eventos para

realzar nuestras costumbres y tradiciones, otras organizaciones como: Asociación de amigos del desarrollo y la paz ADP, club rotarios de Cobán, asociación de beneficencia.

1.8 Descripción de la Unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

Aventuras turísticas S.A., es el nombre que enmarca a una cadena de empresas, tales como: Hotel Alcázar de Doña Victoria, Hotel las Terrazas, Tour Operadora, panaderías La Boulangerie, La Finquita y Pinabetes.

Las áreas atendidas durante el proceso profesional de práctica supervisada fueron: Hotel Las Terrazas, Hotel Alcázar de Doña Victoria, Tour Operadora y panaderías la Boulangerie.

Las oficinas administrativas se encuentran ubicada, a 200 metros del parque en la 3ra calle 2-38, zona 3 Cobán, Alta Verapaz.

1.8.2 Visión

“Superar las expectativas de calidad de nuestros clientes, a través de los procedimientos más eficientes para así obtener los rendimientos más altos posibles sin olvidar ofrecer el mejor servicio en cada una de las unidades económicas.”

1.8.3 Misión

“Ser el grupo empresarial de servicios hoteleros turísticos, inmobiliarios y silvo-agropecuarios líderes de la región norte del país sin olvidar nuestros valores.”

1.8.4 Recursos

a. Físicos

Oficinas administrativas: 10 oficinas divididas por empresas, cuenta con una tour Operadora, área RR/HH, contabilidad, gerencia, mercadeo y logística, cada oficina cuenta con el equipo adecuado de trabajo; computadora, escritorio, archivos y en el corredor hay una sala de estar y mesas para tomar café. Dentro de las instalaciones también hay una panificadora que surte a los hoteles, a las dos panaderías y a las palmas de Ixcan.

La empresa Tour Operadora, cuenta con el servicio para los viajes que realizan con dos autobuses COASTER y cuatro microbuses TOYATA HIACE y una oficina administrativa en Lanquín, Alta Verapaz.

“Hotel Las Terrazas, cuenta con 34 habitaciones: dobles, triples y cuádruples. Todas cuentan con los servicios de tarifas económicas, que incluye TV con cable, baño privado con agua caliente e internet inalámbrico, también cuenta con servicio a la habitación, además de ello ofrece sus servicios en catering, que incluye banquetes, bebidas, mantelería (amplia gama de colores) y mobiliario (sillas, mesas, etc).

Ofrece el servicio de alimentación, con altos estándares de calidad y un salón que tiene capacidad para albergar a 130 personas, apto para todo tipo de eventos: conferencias, foros, eventos sociales, etc.”¹⁰

“Conocido el Hotel Alcázar De Doña Victoria, por su estructura es colonial y cuenta con 50 confortables habitaciones (sencillas, dobles, triples y cuádruples) con una capacidad máxima de 160 personas, cada una cuenta con baño privado, televisión por cable, Internet inalámbrico, agua caliente y servicio a la habitación. Ofrece sus servicios en catering, que incluye: banquetes, bebidas, mantelería (amplia gama de colores), mobiliario (sillas, mesas, etc.)

Cuenta con siete salones para eventos, fiestas de 15 años, bodas, conferencias, capacitaciones etc., tiene la capacidad para albergar a 1,000 personas, también cuenta con restaurante y amplio parqueo.”¹¹

La empresa también cuenta con dos panaderías, llamadas La Boulangerie, ubicadas en el centro de Cobán, Alta Verapaz. La panificadora se encuentra ubicada en las oficinas administrativas, trasladan el producto en una panel hacía las panaderías.

b. Humanos

En la empresa Aventuras Turísticas S.A., cuentan a nivel general con 90 personas contratadas, asignadas por áreas en los departamentos de las empresas que subdividen, tales como: tour operadora, hotel las terrazas y Alcázar de Doña Victoria, oficinas administrativas, inmobiliaria los pinabets, restaurante, etc.

¹⁰Hotel las Terrazas <http://hotelescoban.com/terrazas/> (11 de Mayo del 2015).

¹¹Alcázar De Doña Victoria. <http://hotelescoban.com/alcazar/>(15 de Mayo 2015).

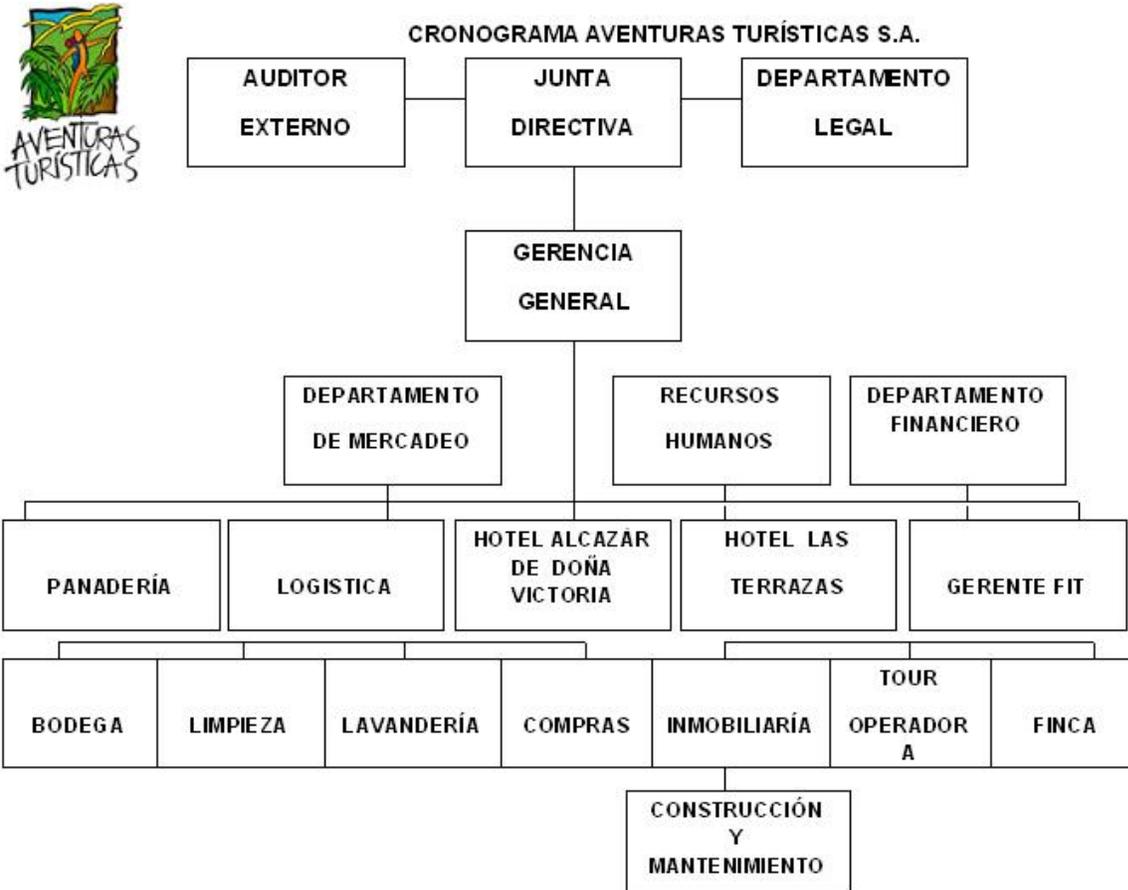
El género predominante en la empresa es el sexo masculino, y el rango establecido de edad de empleados laborando es de 22 a 65 años de edad.

1.8.5 Servicio que presta la institución

Se enfoca principalmente en prestar servicios de hospedaje, catering, servicio de alquiler para eventos con capacidad de albergar a 1, 000 personas. Distribuyen por medio de la panificadora, ubicada en las oficinas administrativas a sus panaderías, se surten con su propio producto.

Por medio de la tour operadora, extranjeros viajan a los atractivos turísticos de Guatemala, en la ciudad de Guatemala, están alquiladas más de 10 casas, que forman parte de la empresa.

1.8.6 Organigrama



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de AVTSA. Año 2015

1.8.7 Problemas y fortalezas encontradas

a. Problemas encontrados

Se observó insatisfacción en los procesos laborales de la mayoría de los empleados, percibiéndose la desmotivación, desinterés y poca identificación con la visión de la empresa.

La rotación del personal se daba con frecuencia, creaba esto un fuerte desequilibrio en todo el equipo de trabajo, creándose desintegración y envidia, no aportaba higiene mental.

b. Fortalezas encontradas

Por su alto reconocimiento en el mercado, los servicios que presta la empresa son frecuentemente contratados, esto genera ingresos, empleo y estabilidad laboral que se puede destacar como una fortaleza.

La fuerza de trabajo, es de más de 90 empleados que laboran en distintas áreas, distribuidos por su capacidad y habilidades, con oportunidad de ascender y desarrollarse dentro de la empresa.

Aventuras Turísticas S.A., es reconocida a nivel nacional, porque cuenta con el Hotel con más capacidad de albergar a los visitantes en la región, con aspiraciones a extenderse fuera del país.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

General

Reforzar el proceso de reclutamiento, por medio de pruebas psicométricas, para validar las competencias del personal.

2.1.2 Actividades Realizadas

a. Medición del clima laboral

Se realizó un estudio compuesto de aspectos cualitativos como cuantitativos, obtención de información sobre la problemática observada y análisis de las fortalezas dentro del personal de la empresa.

La aplicación tomó un tiempo 15 minutos, aplicada en promedio a 80 empleados de todas las áreas y subdivisiones de la empresa

El instrumento que se utilizó para la elaboración de clima laboral fue realizado por medio de encuestas que contenían cuarenta preguntas. Se realizó de forma individual y de carácter anónimo, con espacio para describir principales problemas percibidos en su área de trabajo.

Este proceso se elaboró aproximadamente un mes de ejecución, dada la consolidación de las encuestas, aplicación, tabulación y análisis de los datos.

Posteriormente con base a los resultados se realizó un informe general para el director de la empresa e informes específicos para los gerentes de las subdivisiones de la empresa.

b. Reclutamiento del personal

Contratación de personal de algunas áreas específicas, como: seguridad, panaderas, piloto y digitador de datos, la convocatoria de las plazas vacantes realizada de forma externa, por medio de afiches que detallaban la requisición del puesto vacante, esta metodología atrajo a varios aspirantes.

Se contrató el servicio de los medios de comunicación y redes sociales para obtener más alternativas. Haciendo recepción de hojas de vida y selección de los candidatos más competentes al puesto requerido, posteriormente se asignaba una entrevista con la licenciada de recursos humanos.

El último paso de reclutamiento, era la fase aplicación de test NPF (test de factores neuróticos de personalidad) y DISC (test de

dominio, influencia, seguridad y complacencia) que medían habilidades y aptitudes como también la personalidad.

c. Motivación Laboral

El mural informativo de las oficinas administrativas de Aventuras Turísticas S.A., se mostró información importante sobre el manejo del estrés laboral y las características de un líder positivo y negativo.

En los departamentos de contabilidad y lavandería se practicaron ejercicios de relajación, los empleados ejercían trabajo bajo presión lo cual hacía que incrementara el estrés, en ocasiones las relaciones interpersonales con los demás trabajadores se percibían afectadas.

En la oficina de cada gerente y demás áreas laborales, se colocó la oración del trabajo, para hacer reflexión sobre el valor y el agradecimiento que se debe dar al rol de trabajador.

d. Fase Psicométrica

Se administró el test estilos de la personalidad, al área financiera de la empresa a los seis empleados que conforman el área, la duración de la prueba era de 30 minutos de auto-aplicación, posteriormente se les proporcionaba los resultados.

Para el proceso de reclutamiento se necesitaba la aplicación de Test de Factores Neuróticos de Personalidad y Test de Dominio, Influencia, Seguridad y Complacencia, los cuales proporcionaban

información importante de la personalidad y transparencia con la que podrían trabajar los empleados.

Los vacantes se auto-aplicaban el test, en un tiempo cronometrado de 20 minutos, al entregar la prueba se interpretaban los resultados, se realizaba un informe psicométrico a recursos humanos, para que hacer la selección de personal y posteriormente la contratación.

e. Base de datos

Para facilitar la gestión del talento humano, se actualizó el banco de datos con información importante de los empleados, dejando fuera al personal que ya no laboraba en la empresa, como también se añadía en el transcurso del proceso de práctica al personal reclutado.

f. Otras actividades realizadas

La festividad del día del padre, fue realizada con la solicitud al área de panadería la preparación del refrigerio, con la entrega personal a todas las áreas donde se encontraban los padres de familia, se les dio una tarjeta con una reflexión del rol de ser padre.

Un calendario llamado el cumpleaños, facilitó que al principio de cada mes, se realizara la celebración en el área de trabajo del empleado agasajado. El departamento de panadería preparaba dos pasteles, uno se regalaba al agasajado y el otro pastel se adorna con velas para cantarle junto con el equipo de trabajo, con dinámicas de convivencia.

El día de las madres, es una celebración importante dentro de la empresa, todos los años se planifica y conmemora esta festividad.

Los departamentos de mercadotecnia, alimentos, panadería contribuyeron en la actividad, con tartaletas, invitaciones y refrigerio. El director general obsequió premios a las madres por su participación, entre ellos un viaje, una cena en los hoteles de la empresa y una canasta con productos caseros.

La celebración se realizó en el salón la plazuela del hotel Alcázar de doña Victoria, decorado con globos, frases y mantelería rosada. En la celebración se realizaron dinámicas de competencia, en las cuales podían ganar obsequios, llevándose también a cabo la elección de la mamá aventuras turísticas S.A., elegida por medio de votaciones, ganándose un viaje para dos a Lanquín, Alta Verapaz.

2.1.3 Recursos

a. Materiales

Para la realización de las actividades descritas, se utilizaron lapiceros, cronometro y afiches de promoción de puesto vacante. Pruebas psicométricas, test estilos de personalidad, NPF y DISC, encuestas para medir el clima laboral, también equipo digital y material didáctico elaborado para la motivación laboral.

b. Humanos

Para la medición de clima laboral participaron los 90 empleados de la empresa, la motivación también se enfocó a todas las áreas.

Se contó con la participación de Recursos Humanos para el reclutamiento, 16 empleados realizaron el proceso, dos personas calificaron en el puesto.

Las pruebas psicométricas se administraron a seis empleados del área financiera.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivos

General

Fortalecer el clima laboral, con la realización de talleres y capacitaciones motivacionales, para mejorar las relaciones interpersonales.

2.2.2 Metodología

a. Capacitaciones

Proceso mediante el cual se ofrece el adiestramiento de nuevos conocimientos, habilidades y técnicas de trabajo. Se actualizan las competencias de manera positiva para la empresa, perfección de técnicas en las labores de los empleados.

b. Talleres

Diseñados para fortalecer las competencias profesionales en los colaboradores de la empresa, las metodologías propuestas están

diseñadas para ofrecer adquirir un patrón de conducta y pensamiento que promuevan la superación de cada miembro de la empresa.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Capacitación Cómo ser un mesero de éxito

En la capacitación, se instruyeron temas importantes sobre catering, etiqueta y protocolo, el llenado de una comanda, atención y servicio al cliente, servicio de banquetes, mantelería y cristalería. Realización de dinámicas, donde los meseros emulaban las características positivas que poseía un mesero de éxito y aspectos negativos evidentes en el mal servicio de un restaurante.

Se proyectaron videos de cada tema ejecutado, durante la capacitación, los meseros iban externando sus dudas, explicaban punto por punto cada una de ellas. Para culminar con la capacitación, realizaron una autoevaluación, en la cual se solicitaba que contestarán con sinceridad las interrogantes basadas en cada uno de los temas percibidos.

Por su participación a la capacitación, se hizo entrega de un diploma firmado y sellado por el director general de Aventuras Turísticas S.A., al culminar se compartió un refrigerio.

b. Taller Círculo de mejora

En el taller se pretendió crear la atmosfera ideal, el equipo de trabajo exteriorizaba sus inquietudes con confianza.

Se optó por un salón oscuro para realizar un círculo con todos los empleados

Las instrucciones fueron precisas, se estableció rapport y seguidamente ejercicios de respiración, relajación con música instrumental de fondo. Seguidamente inició la dinámica de: anda, dime lo negativo.

La dinámica consistía en pegarle a cada invitado, un papel en blanco en la espalda, cada uno de ellos pondría un aspecto negativo laboral o personal de su compañero, no debían faltarse al respeto, solo objetivamente mencionar un aspecto negativo. Seguidamente cada empleado leyó con toda la madurez requerida el aspecto negativo observado por sus compañeros. Según lo leído, examinaba su actitud siendo un preámbulo al cambio.

La autoevaluación era un logro, con la dinámica los conflictos de fondo se solucionaron, hubo sentimientos encontrados: risas, llanto y agradecimiento. La siguiente instrucción consistía en hacer un compromiso personal para aportar a la relación laboral para la sana convivencia en el área laboral.

Posteriormente, quemaron la hoja con los aspectos negativos. Simbólicamente se deshicieron de la mala relación que habían estado llevando en el pasado. En una hoja transcribieron su compromiso con la empresa y su área de trabajo, la firmaron y la licenciada de RR/HH adjunto al expediente de cada invitado el compromiso.

2.2.4 Recursos

a. Materiales

En la realización de las modalidades de desarrollo de personal, se necesitó equipo digital, tal como cañonera, computadora, proyector, grabadora, micrófono y cámara fotográfica.

Para la capacitación se hizo la entrega de diplomas, se utilizaron también útiles de librería, lapiceros, marcadores, etc. En la actividad de taller se armonizó con música instrumental, veladoras, bote de aluminio para quemar lo negativo y material teórico relacionado con el tema.

Se gestionó un refrigerio para ambas modalidades.

b. Humanos

Se contó con la asistencia de los empleados que tenían contacto directo con el servicio al cliente. Participaron empleados de áreas de alimentos, bebidas y meseras del Hotel Alcázar De Doña Victoria y Terrazas, el apoyo de RR/HH para impartir la capacitación y taller.

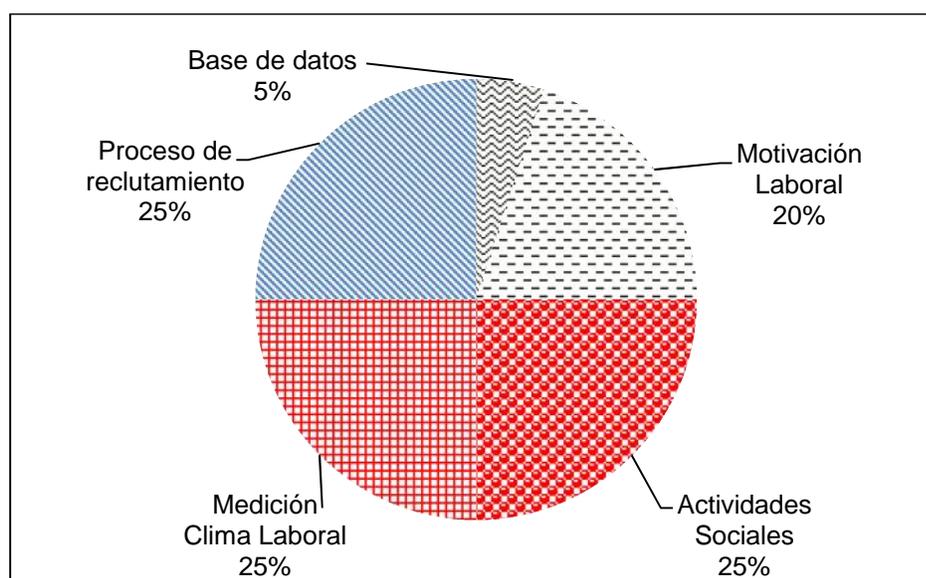
CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Resultados obtenidos

Gráfica No. 1
ACTIVIDADES DESARROLLADAS

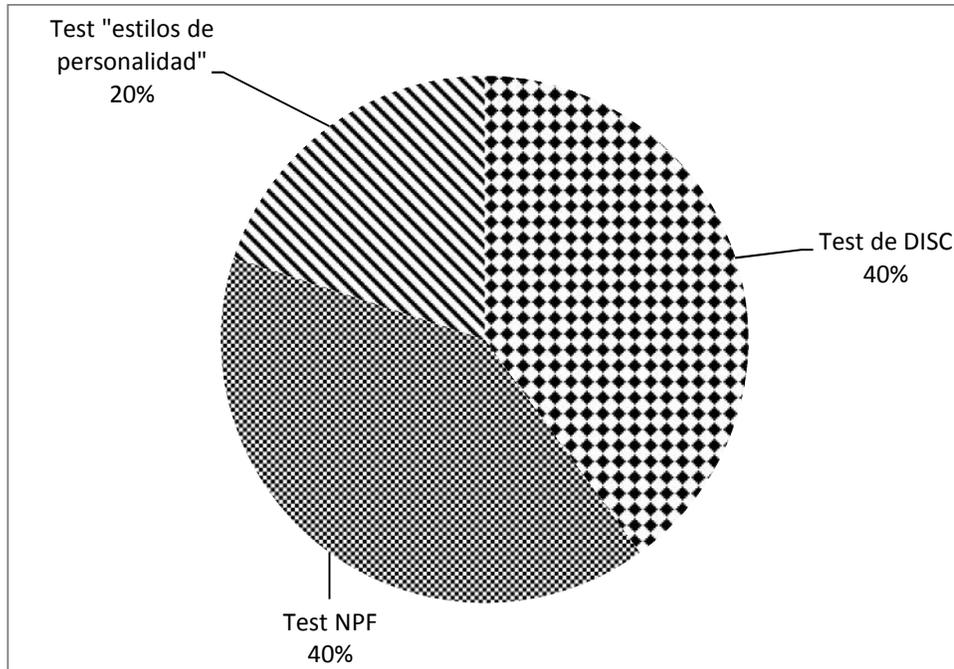


Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

Se obtiene un porcentaje efectivo en las herramientas interpersonales realizadas con los empleados, la medición de clima laboral permitió detectar deficiencia en la higiene mental y malas relaciones de compañerismo en distintas áreas de la empresa, reforzadas con actividades motivacionales que fomentaban el compañerismo. El proceso de reclutamiento, muestra una cifra significativa.

Gráfica No. 2 PRUEBAS APLICADAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

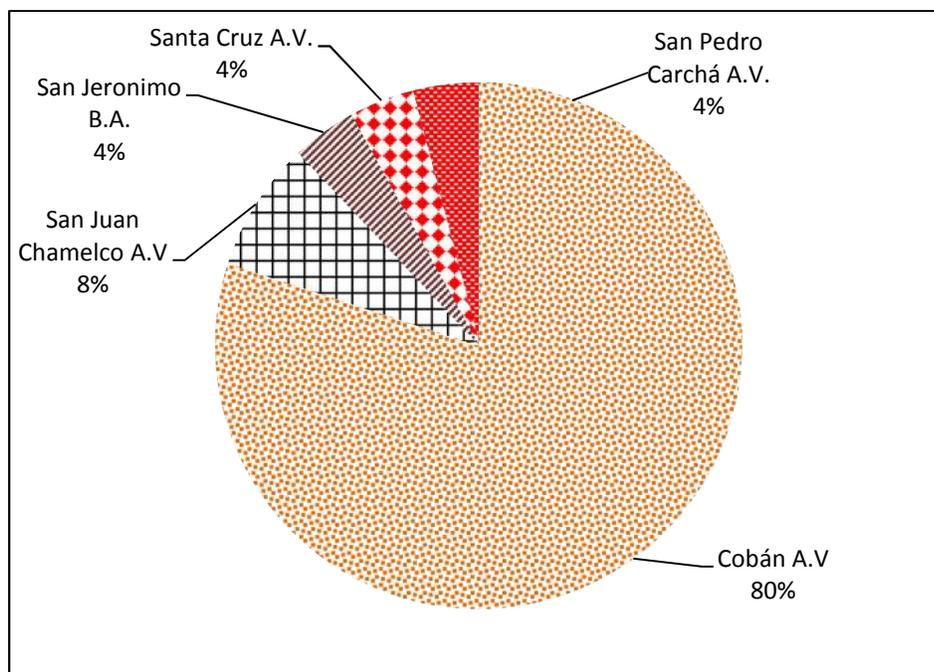
Se obtiene un porcentaje similar en la aplicación del test NPF y test DISC, el dato se abstrae del proceso de reclutamiento el cual se dio por deserción del personal que laboraba en la empresa, se aplicó al personal vacante.

Un porcentaje mínimo se divisa en la tabla para el test estilos de personalidad, ya que este fue aplicado al área de contabilidad, el cual consta de 6 empleados en el área.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

Gráfica No. 3
PROCEDENCIA DE LA POBLACIÓN ATENDIDA



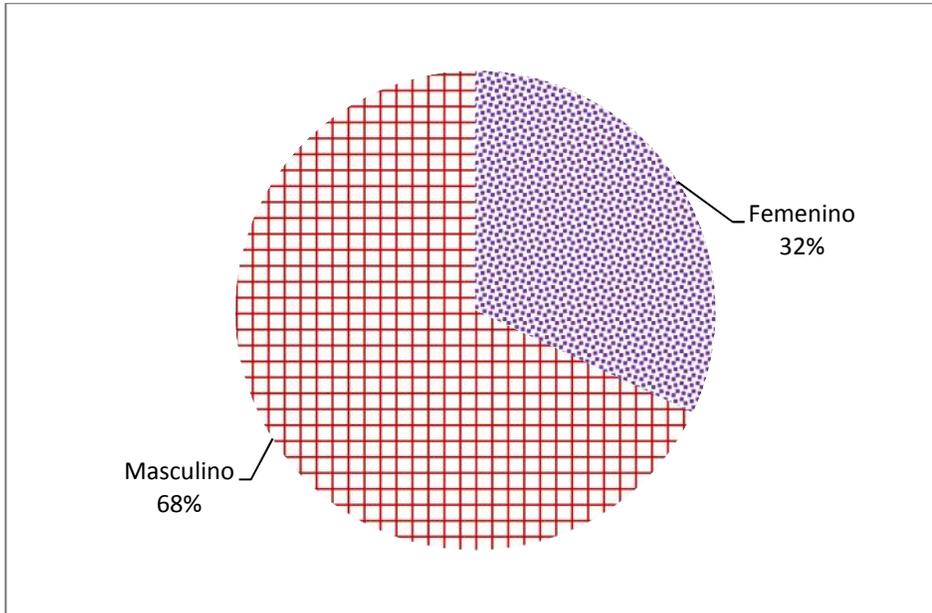
Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

Se divisa un porcentaje significativo procedentes del municipio de Cobán, Alta Verapaz puesto que la empresa se encuentra ubicada en esta región. Se contaba también con empleados que residían de los municipios cercanos y también con la presencia de un empleado originario de San Jerónimo, Baja Verapaz.

Gráfica No. 4

GÉNERO DE LA POBLACIÓN ATENDIDA



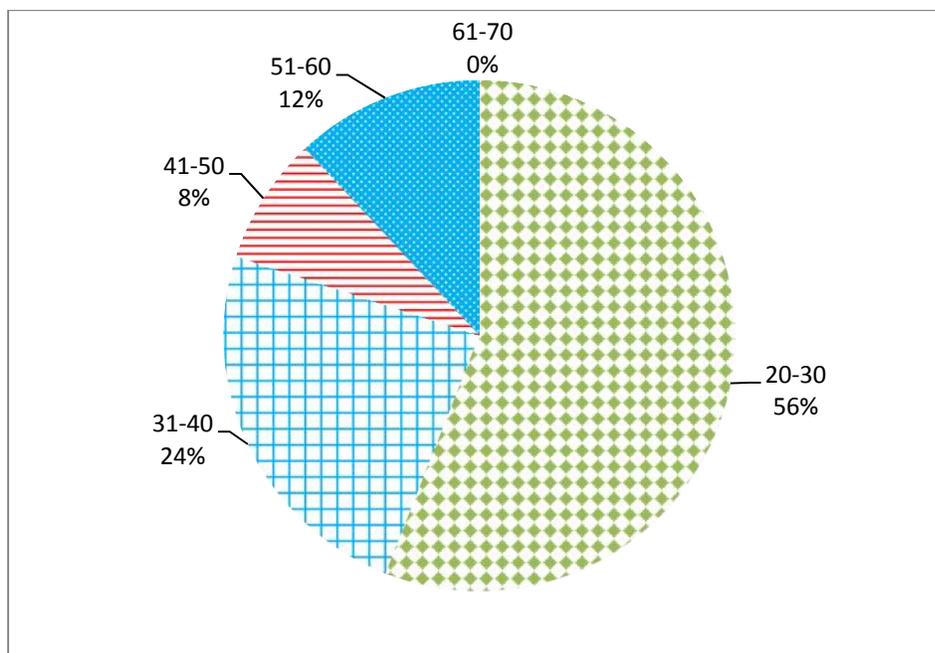
Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

En las actividades realizadas se contaba con un porcentaje mayor del género masculino. La mayor fuerza de trabajo predominante en la empresa la emplean los hombres, puesto que recursos humanos cuenta con perfiles laborales específicos para el sexo masculino, tales como; piloto de autobús, guardia de seguridad, jardinero, mesero y recepcionista. Requerido así por la jornada que realizan.

Gráfica No. 5

EDAD DE LA POBLACIÓN ATENDIDA



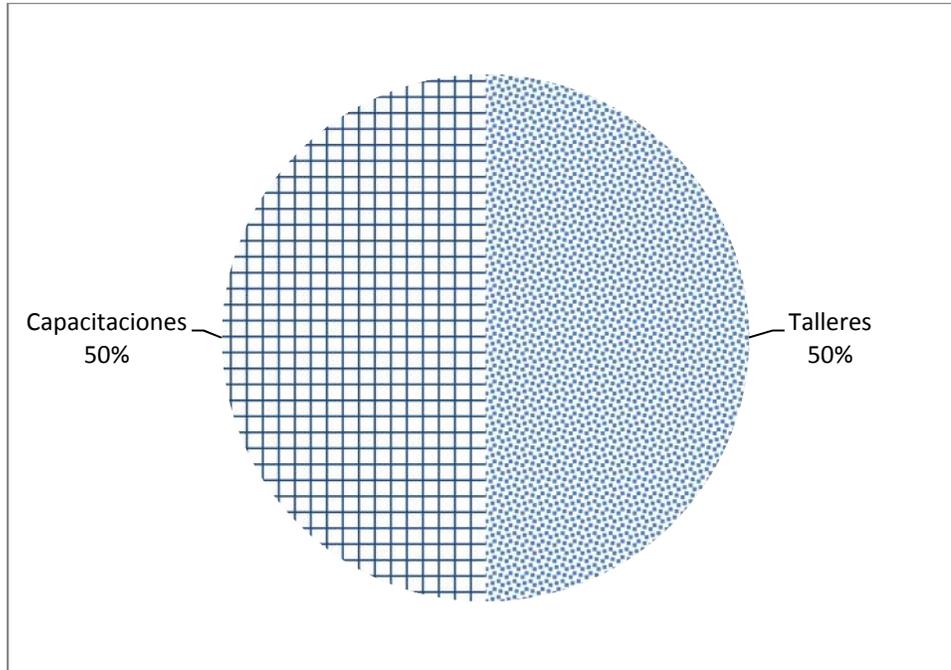
Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

Se divisa que el mayor rango de edad que oscila en las actividades realizadas, es entre los 20 y 30 años de edad. La mayor población de la empresa predominante es de joven adulto, puesto que por las jornadas que realizan de turnos 24x24, requieren personal que pueda cumplir con más eficiencia la jornada laboral, la mayoría de ellos solteros, graduados de diversificado y dedicados únicamente a su trabajo.

Gráfica No. 6

ACTIVIDADES DESARROLLADAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2015

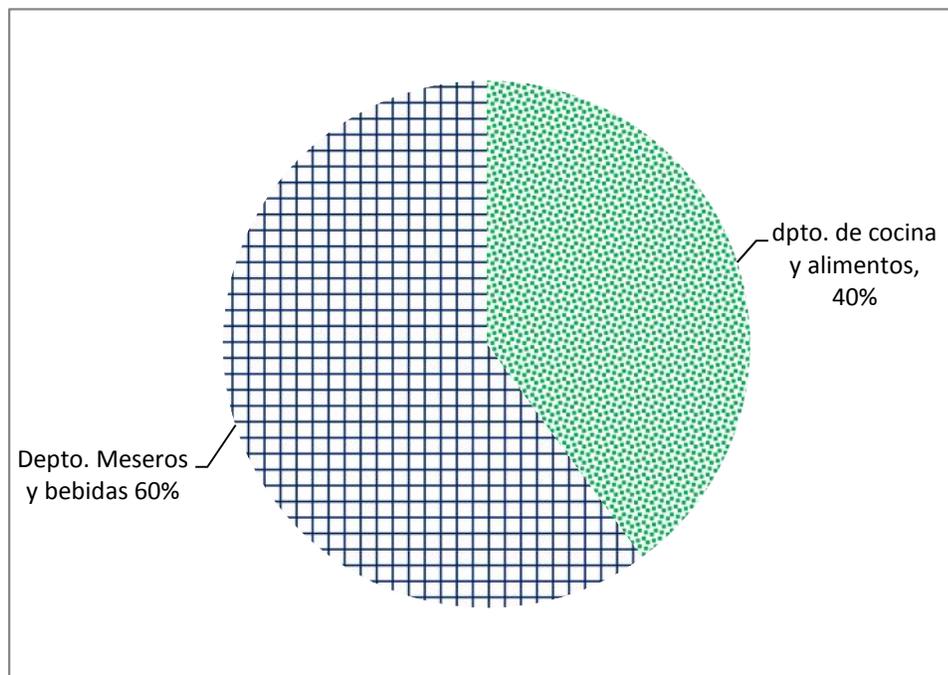
Interpretación

El porcentaje en la gráfica presentada es equitativo, ambos módulos se enfocaron al mismo personal de la empresa.

La realización de una capacitación que actualizaba a los empleados en el servicio al cliente, desarrollo de competencia en el mercado, habilidades y aptitudes, incrementando la productividad de sus labores. Era importante reparar vínculos afectivos, dañados por malas relaciones interpersonales entre los trabajadores, se realizó por medio de un taller vivencial.

Gráfica No. 7

DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA ATENDIDOS



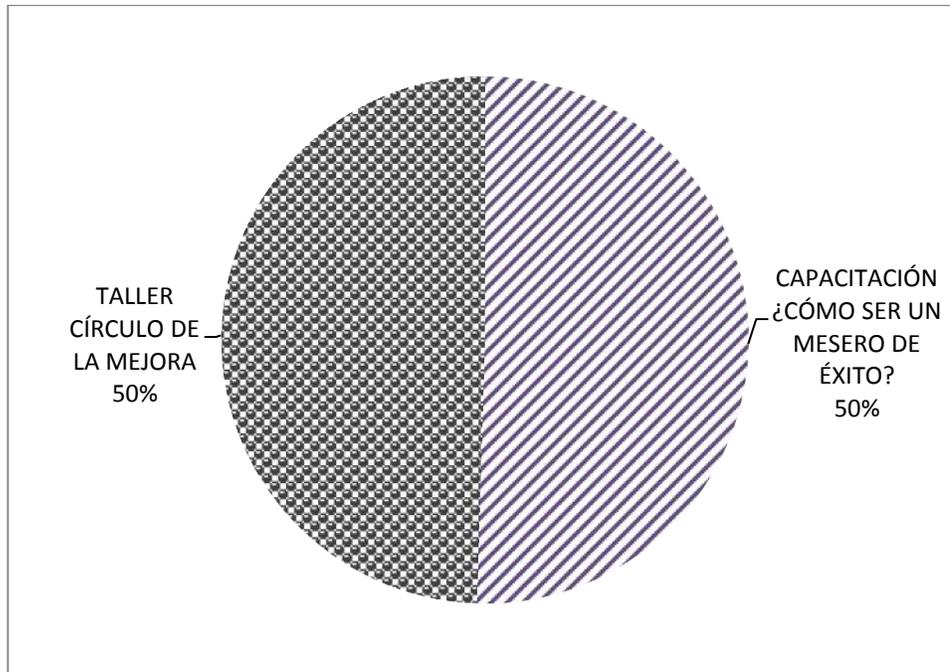
Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

Se atienden los departamentos de meseros/bebidas, cómo también el departamento de alimentos/cocina de la empresa; Hotel Alcázar De Doña Victoria.

El porcentaje mayor se obtiene en el área de meseros/bebidas, ya que cuenta con un fuerte potencial de miembros mayoritarios en esta área, por disponibilidad en el horario de trabajo, también era importante fortalecer la deficiencia que había en esta área, mostraron desmotivación, desinterés y muy malas relaciones laborales con sus compañeros.

Figura No. 8
ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Interpretación

Se considera mayor efectividad en el taller realizado al departamento de alimentos de la empresa Hotel Alcázar de Doña Victoria, en esta área había desmotivación, desinterés y negatividad, el fortalecimiento de estas deficiencias se dio porque los empleados tomaron la decisión de realizar un cambio de conducta, mejoraron las relaciones interpersonales en las demás áreas de la empresa.

La capacitación se centraba en la actualización de procesos de atención al cliente, con la innovación de técnicas de servicio al cliente. El taller era una relación vivencial con los empleados.

CONCLUSIONES

1. A través de la realización de metodologías elaboradas para el recurso humano de la empresa, la medición del clima laboral permitió percibir el desequilibrio que se presentaba en las relaciones interpersonales de los empleados.
2. La rotación del personal disminuyó considerablemente a partir del refuerzo ejecutado en el proceso de reclutamiento, mediante pruebas psicométricas aplicadas, realizándose el análisis de aspectos de personalidad, comportamiento y emociones.
3. Motivar al personal originó nuevos patrones de comportamiento, fortalecidos con capacitaciones que permitió actuar con más seguridad en sus labores, talleres vivenciales que suscitaron las buenas relaciones interpersonales, herramientas que optimizaron el buen clima laboral y facilitaron el cumplimiento de los objetivos planteados.

RECOMENDACIONES

1. Involucrar en los procesos organizacionales de la empresa a los empleados, con la escucha de necesidades personales ya que reforzar este aspecto mejorará la productividad en las labores y la permanencia dentro de la empresa.
2. Es importante constantemente capacitar en sus labores a los empleados, para aumentar la eficacia en lo requerido en su perfil laboral, como las competencias establecidas por la visión de la empresa, sin descartar la realización de talleres vivenciales basados en la identificación de las necesidades que constantemente surgirán.
3. En los procesos organizacionales, continuar con la medición del clima laboral dos veces al año, esto facilita hacer un diagnóstico de las fortalezas y debilidades que se perciban en la empresa y equilibrara áreas deficientes.

BIBLIOGRAFÍA

Agricultura y ganadería. http://www.deguate.com/artman/publish/hist_moderna/Agricultura-y-ganaderia-en-guatemala.shtml#.Vx2UVvl_Okq (17 de julio de 2015).

Alcázar De Doña Victoria. <http://hotelescoban.com/alcazar/> (15 de Mayo 2015).

Andersen, Erika. *Desarrollar empleados extraordinarios*. Madrid, España: Penguin Portfolio, 2008.

Branham, Leigh. *Las 7 razones ocultas por las que los empleados se marchan*. Broadway, Nueva York: AMACOM, 2005.

Bushnell, Nolan. *Encontrar al Nuevo Steve Jobs*. Estados Unidos: Empresa Activa, 2014.

Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos*. 9na. Ed. México D.F.: Edamsa Impresiones, 2011.

Cobán destino turístico en Guatemala. <http://www.guatemalaviajes.com/coban.htm> (13 de Abril del 2015).

Cobán y sus costumbres. <http://cobanysuscostumbres.blogspot.com/> (12 de mayo del 2015).

Cobán. <http://tuverapaz.com/alta-verapaz/coban/> (10 de Mayo del 2015).



Geografía y clima de Alta Verapaz. <http://cobanaltaverapaz.blogspot.com/2010/05/Geografia-y-clima-la-ciudad-de-coban.html> (18 de Mayo 2015).

Hotel las terrazas. <http://hotelescoban.com/terrazas/> (11 de Mayo del 2015).

Landy, Franck J. *Psicología industrial.* México: MacGraw-Hill, 2005.

Mumford, Jeni, Potdevin y Philip. *Coaching para dummies.* Bogotá, Colombia: Grupo editorial Norma, 2009.

Municipio de Cobán, Alta Verapaz. <http://www.guatificate.com/municipio-de-coban-alta-verapaz.html> (20 de Mayo de 2015).

Riso, Walter. *Pensar bien, sentirse bien.* Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma, 2008.

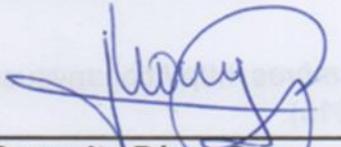
Sharma, Robin. *El líder que no tenía cargo.* México, D.F.: Random House Mondadori, 2011.

Velásquez Mastretta, Gustavo. *Psicología del trabajo en la organización.* México, D.F.: Editorial Limusa, 2006.

Vías de comunicación. <http://www.guatificate.com/distancias-y-tipos-de-vias-de-comunicacion-del-municipio-de-santa-cruz-el-chol-departamento-de-baja-verapaz.html> (18 de mayo 2015).

Vo.Bo.




Margarita Pérez Cuz
Bibliotecaria General
CUNOR



Anexo 1

Celebración día de la madre, Hotel Alcázar de doña Victoria



Tomada por: Jaime Fernández. Año 2015.

Celebración día de la madre



Tomada por: Jaime Fernández. Año 2015.

No. 216-2017

**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 PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III,
REALIZADA EN LA EMPRESA AVENTURAS TURÍSTICAS S.A., DEL MUNICIPIO DE
COBÁN, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

MICHELLE MARIE RIVEIRO GARCÍA

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 02 de Octubre de 2017

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

