

**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 EL HOSPITAL
REGIONAL DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**

JHOSELINNE ADRIANA LISSETH ICÓ BOTZOC

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2017

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADO EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**

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

**POR
JHOSELINNE ADRIANA LISSETH ICÓ BOTZOC
CARNÉ 201244306**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

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

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

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

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Ped. Cindey Zucey González Quiix

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Marta Eugenia Coy Macz

ASESORA

Lcda. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

Cobán, A. V. 29 de abril de 2017
Ref. No.15/CP-242-2017

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

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizado en el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc, Carné No.201244306.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

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

Lcda. Eslpeth Llliana Campos Wellmann
Asesora



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 05 de agosto de 2017
Ref. 15/CP-435-2017

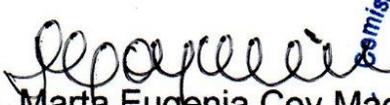
Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

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, realizado en El Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc, Carné No.201244306.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Revisora



c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 02 de septiembre de 2017
Ref. No.15/CP-505-2017

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 el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc, Carné No.201244306.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Cindey Zucey González Quiix
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 02 de septiembre de 2017
Ref. No.15/CP-506-2017

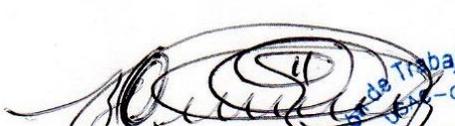
Licenciado:
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

Respetable Licenciado:

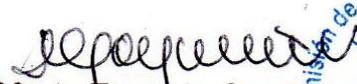
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizado en el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc, Carné No.201244306**. Previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientador Vocacional y Laboral.

Atentamente,

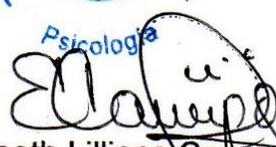
“Id y Enseñad a Todos”


Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Vocal




Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Secretaria

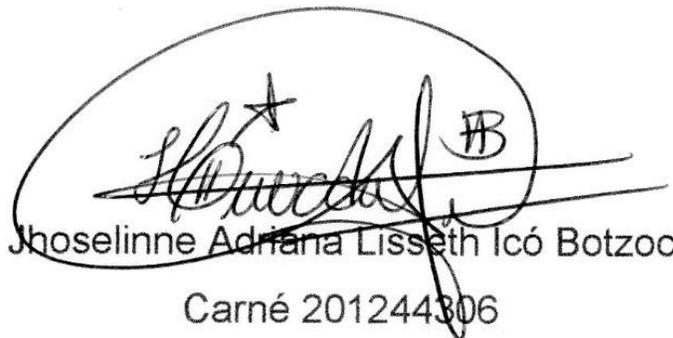



Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología



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, realizado en el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientadora Vocacional Y Laboral.



Joselinne Adriana Lisseth Ico Botzoc
Carné 201244306

RESPONSABILIDAD

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

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

DEDICATORIA A:

DIOS

Por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas y ayudarme a cumplir mis metas.

MI MADRE

Ligia Lisseth Botzoc Rivera por estar siempre apoyándome, dándome ánimos, por dedicarme de su tiempo, por aconsejarme, por ser parte de mi vida y por ser la mejor madre, gracias mamita querida.

MI HIJA

Ariana Krishell Adaly Villeda Icó por ser la inspiración para cumplir mis triunfos y por formar parte de mi vida.

MI ESPOSO

Huben Adolfo Villeda Guerra por haberme apoyado en las buenas y en las malas, por haberme tenido paciencia en todo el proceso y por ser partícipe de un triunfo en mi vida.

MI FAMILIA

Por ser unida y apoyarme incondicionalmente.

MI AMIGAS

Por el apoyo incondicional que nos brindamos mutuamente para lograr nuestras metas y por estar ahí cuando nos necesitamos.

FAMILIA YALIBAT

Por los consejos y el apoyo incondicional que me brindaron.

MIS PADRINOS

Mireya Juárez Viuda de Cabrera y Marco Cabrera (QDEP) Por los consejos que me brindaron y por ser parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO A:

DIOS

Por guiarme y bendecirme cada día.

LA VIRGEN DE GUADALUPE

Por cuidar de mi con su amor maternal y Protegerme con su manto, gracias madre mía.

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por formarme como una profesional brindándome herramientas necesarias para mi formación.

MI MADRE

Ligia Lisseth Botzoc Rivera, por el apoyo incondicional que me ha brindado en todos estos años de vida.

MI FAMILIA

Por estar siempre conmigo.

MI HIJA

Ariana Krishell Adaly Villeda Icó, por ser la persona que ilumina mis días y por quien lucho día con día.

MI ESPOSO

Huben Adolfo Villeda Guerra, por el amor incondicional que me da.

MIS AMIGAS

Norma Rodríguez, Deysi Yat, Lourdes Hún, Daniela Vielman por estar siempre

juntas.

FAMILIA YALIBAT CASASOLA

Por estar siempre cuando los necesito, en especial Erwin Yalibat por ser como un padre para mí.

MI ASESORA

Lcda. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann, por asesorarme en mi informe de graduación de Orientadora Vocacional y Laboral.

TRES PERSONAS ESPECIALES

Por la ayuda incondicional que me brindaron en momentos difíciles.

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	6
1.5.1	Naturales	7
	a. Flora	7
	b. Fauna	7
1.5.2	Físicos	8
	a. Energía eléctrica	8
	b. Salud	8
	c. Educación	8
	d. Medios de comunicación	9
	e. Fuerzas de seguridad	10
1.5.3	Humanos	10
1.6	Situación socio-económica	10
1.6.1	Atractivos turísticos	10
1.6.2	Producción agrícola	11
1.6.3	Artesanal	11
1.6.4	Principales festividades	11
1.7	Organización social	12
1.7.1	Instituciones	12
1.7.2	Grupos organizados	13
1.7.3	Organizaciones socio-culturales	13
1.8	Descripción de la unidad de práctica	13
1.8.1	Datos generales	13

1.8.2	Visión	13
1.8.3	Misión	14
1.8.4	Recursos	14
	a. Físicos	14
	b. Humanos	14
1.8.5	Descripción de actividades que se realizan en la unidad de práctica	16
1.8.6	Organigrama	18
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	19

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	21
2.1.1	Objetivo	21
2.1.2	Actividades realizadas	21
	a. Revisión y actualización de diagrama de proceso de reclutamiento	21
	b. Revisión y actualización de diagrama de proceso de selección	21
	c. Revisión y actualización de diagrama de proceso de inducción	22
	d. Elaboración de cinco expedientes	22
	e. Evaluación psicométrica	22
2.1.3	Recursos	22
	a. Materiales	22
	b. Humanos	23
2.2	Programa de docencia	23
2.2.1	Objetivo	23
2.2.2	Metodología	23
	a. Taller	23
2.2.3	Actividades realizadas	24
	a. Comunicación asertiva	24
	b. Trabajo en equipo	24
	c. Liderazgo	24
2.2.4	Recursos	24
	a. Materiales	24
	b. Humanos	25

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	27
3.1.1	Resultados Obtenidos	27
3.1.2	Otras actividades	29

3.2	Programa de docencia	30
3.2.1	Resultados obtenidos	30
	CONCLUSIONES	33
	RECOMENDACIONES	35
	BIBLIOGRAFÍA	37
	ANEXOS	39

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA 1	41
FOTOGRAFÍA 2	41
FOTOGRAFÍA 3	42
FOTOGRAFÍA 4	42
FOTOGRAFÍA 5	43

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	15
---------	----

ÍNDICE DE ESQUEMAS

ORGANIGRAMA	18
-------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1	27
GRÁFICA 2	28
GRÁFICA 3	30
GRÁFICA 4	31
GRÁFICA 5	32

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

A.V	Alta Verapaz
COCODE:	Consejo comunitario de desarrollo
CREOMPAZ:	Comando Regional de Entrenamiento de Operaciones de Mantenimiento de Paz
CUNOR	Centro Universitario del Norte
ENERGUATE:	Energía eléctrica de Guatemala
Etc:	Etcétera
INE:	Instituto Nacional de Estadística
INJUD:	Instituto Nacional de la Juventud
Km:	Kilómetros
km²:	Kilómetro cuadrado
M³:	Metros cúbicos
Mm:	Milímetros
No:	Número
PPS:	Práctica Profesional Supervisada
RENAP:	Registro nacional de las personas
Seg:	Segundo
TELGUA:	Telefonía celular de Guatemala

RESUMEN

El presente informe de Práctica Profesional Supervisada, de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral de Psicología del Centro Universitario del Norte CUNOR de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se realizó en el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, durante los meses marzo a septiembre del año 2014 en el área de Recursos Humanos.

El informe consta de tres capítulos, en el capítulo uno se realiza la descripción general de la unidad de práctica, en el que se puede leer su localización geográfica, las vías de acceso para llegar a la institución, descripción de la unidad de práctica, filosofía, recursos naturales, físicos y humanos, organigrama, y los problemas y fortalezas encontradas; en el capítulo dos se describen las actividades realizadas en el programa de servicio; entre ellas diagramas, formatos, sistematización de expedientes, aplicación de diferentes test con su calificación e interpretación; en el capítulo tres se describe el programa de docencia que se realizó a través de talleres que se desarrollaron con el personal del nosocomio, con temas que fueron elegidos en base a la observación que se realizó en cada departamento que tiene el hospital, fueron temas claves para los colaboradores pues lo manejaron como crecimiento personal.

Cada actividad que se realizó en la institución tuvo el visto bueno de la docente de práctica como el de la encargada del área de recursos humanos del nosocomio, ya que se trabajó coordinadamente, fue un proceso que se realizó con el objetivo de lograr un crecimiento personal, de lo que es orientadora vocacional y laboral en el cual se puede orientar a los colaboradores a seguir su labor con ética profesional y poder sobresalir en su ambiente laboral.

INTRODUCCIÓN

Durante los años de formación en la carrera de Orientación Vocacional y Laboral se viven diferentes etapas en las cuales el estudiante aprende a relacionarse más en ámbitos sociales, educativos, laborales, entre otros.

El trabajo que se realizó durante la práctica en el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, se dividió en tres capítulos los cuales fueron de gran importancia para la realización de este trabajo. Se presentan de la siguiente manera: capítulo uno descripción general de la unidad de práctica, capítulo dos descripción de las actividades realizadas y capítulo tres análisis y discusión de resultados obtenidos

En el capítulo uno, se describe todo lo que es relacionado a la unidad de práctica en las cuales se manifiesta su localización geográfica en el municipio, sus condiciones climáticas, condiciones edáficas, las organizaciones sociales, instituciones, grupos organizados, la misión y visión de la institución, los recursos que tiene actualmente, la descripción de las actividades que se realizaron en la unidad de práctica y el organigrama, que ayudan a los lectores a verificar datos generales del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz.

El capítulo dos, es una descripción de las actividades realizadas en el programa de servicio y docencia. Dentro de las actividades realizadas en el programa de servicio se elaboraron diagramas, formatos, sistematización de expedientes, aplicación de pruebas psicométricas con su respectiva calificación y resultados.

En las actividades realizadas en el programa de docencia se ejecutaron talleres con los colaboradores del nosocomio por área debido a que están divididas en diferentes departamentos

Capitulo tres, análisis y resultados obtenidos por cada actividad que se realizó en el programa de servicio y programa de docencia manifestando el trabajo realizado durante el periodo que duro la práctica profesional supervisada, cumpliendo con los objetivos propuestos para lograr con satisfacción buenos resultados en todas las actividades realizadas en el Hospital Regional de Cobán.
A.V.

OBJETIVOS

General

Brindar un servicio a la sociedad altaverapacense mediante la realización de la práctica institucional de Orientación Vocacional y Laboral III, en el Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz.

Específicos

Compilar una descripción del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz en el aspecto físico y administrativo para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución que puedan ser motivo de intervención en el campo de acción de Orientación Vocacional y Laboral.

Revisar y actualizar el Manual de Recursos Humanos existente en el Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz.

Seleccionar temas específicos para propiciar un clima laboral óptimo y trabajo en equipo para la realización de las funciones de cada una de los participantes.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La ciudad fue fundada por frailes dominicos en 1543. Años después fue declarada Ciudad Imperial por Carlos V. La ciudad de Cobán está ubicada a 212 km., de la ciudad de Guatemala; se ubica en la latitud 15° 28' 07" y longitud 90° 22' 36". Cuenta con una extensión territorial de 2,132 km²., su altura es de 1319 metros sobre el nivel del mar, las colindancias del municipio son: al norte departamento de Petén; al noroeste Ixcan municipio del departamento de Quiché; al sur San Cristobal Verapaz, Santa Cruz Verapaz, Tactic y Tamahú municipios del departamento de AltaVerapaz; al este Chisec, San Pedro Carchá y San Juan Chamenlco; y al oeste Uspantan departamento de Quiché.

1.2 Condiciones climáticas

Alta Verapaz presenta temperaturas anuales cuyos promedios oscilan entre 17°C y 21°C, una precipitación promedio superior a los 2,000 mm. Anuales y una humedad relativa promedio del 88%. De acuerdo con Thormthwaite, el clima de este departamento se define como Semicálido muy húmedo sin estación seca definida.

“El complejo montañoso de la región está conformado por las sierras de Chuacús, Chamá y Las Minas, las cuales en su conjunto, forman una

carrera natural a los vientos fríos provenientes del norte (Dávila y Castro, 1,990)".¹

Los recursos hídricos son abundantes, destacándose los ríos Chixoy, Cahabón y Polochic, cuyos caudales medios anuales son 484 m³/seg, 165.5 M³/seg y 71.9 m³/seg, respectivamente.

1.3 Condiciones edáficas

Su terreno es sumamente quebrado, 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 suave llamada "Chipi-Chipi", mantenía la humedad de la tierra a cualquier altura. Actualmente durante los meses de diciembre y enero puede verse eventualmente el "Chipi-Chipi".

La tierra y calidad del municipio es ARENO-ARCILLOSO, gomífero, arcilla-arenoso. Los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza los hay muy profundos y pocos profundos.

1.4 Vías de acceso

El hospital regional de Cobán, Alta Verapaz tiene varias entradas, entre las cuales una de ellas es la 3ra. Avenida 6-23 zona 11 del Instituto Normal Mixto del Norte Emilio Rosales Ponce, así como también se puede llegar tomando la calle del estadio o del INJUD.

1.5 Recursos

En los siguientes numerales se describen los recursos que forman

¹ Instituto Nacional de Estadística. Monografía Cobán, 2014 (14 de abril de 2014)

parte del entorno donde se desarrolla la unidad de práctica como empresa.

1.5.1 Naturales

a. Flora

El municipio es bastante rico en cuanto a la flora, existiendo variedad de plantas, tales como: La Palmera (*Chut, Xhate*), de exportación y otras.

También existe gran variedad de Orquídeas: sobresaliendo la Monja Blanca (*orchidaceae*), nuestra Flor Nacional (*lycaste skinneri*), también se produce azaleas: (*Rhododendron*), camelias (*camellia*), dalias (*dahlia*), etc.

b. Fauna

La fauna es bastante numerosa, existen animales como: tigrillo (*Leopardus tigrinus*), tigres (*Panthera Tigris*), ocelote (*Leopardus Pardalis*), chacha (*ortalis*), jabalí (*Sus Scrofa*), cotuza (*Dasyprocta punctata*), pisote (*Nasua*), ardilla (*Sciurus Vulgaris*), mapache (*Procyon*), loro (*Psittacoidea*), guacamaya (*Ara*), cenxontle (*Mimus Polyglottos*), guardabarranco (*Momotidae*), perico (*Melopsittacus undulatus*), nuestra ave nacional El QUETZAL (*pharomachrus mocinno*); sus principales refugios son: Sierra de Chama, Xucaneb, Samac, Sécate.

1.5.2 Físicos

La municipalidad de Cobán es la encargada de dar mantenimiento a los tanques que abastecen el agua potable al municipio de Cobán Alta Verapaz.

a. Energía eléctrica

Cobán, Alta Verapaz cuenta con electricidad corriente alterna a 110 y 220 voltios también cuenta con varias áreas de cobertura en diferentes regiones del país.

b. Salud

Cobán, Alta Verapaz cuenta con diferentes instituciones de salud en las cuales están:

- 1) Hospital Regional
- 2) Jefatura de Área
- 3) Centro de Salud tipo "B"
- 4) Hospital Privado Galeno
- 5) Clínicas particulares (40 Aproximadamente)
- 6) Se cuenta con 6 puestos de salud tipo "C"
- 7) Centros de convergencia (6)

c. Educación

El municipio de Cobán cuenta con una educación avanzada, entre las escuelas de educación primaria están:

- 1) Escuela Oficial Urbana Mixta No. 1 Felipa Gómez

- 2) Escuela Oficial Urbana Mixta “LA Libertad “
- 3) Escuela Oficial Urbana de Niñas No. 2 Josefa Jacinto
- 4) Escuela Oficial para Varones No. 2 “Salvador de Oliva”
- 5) Escuela Oficial Urbana de Varones No. 1 “Víctor Chavarría”

A nivel básico entre los institutos están:

- 1) Instituto Normal Mixto del Norte Emilio Rosales Ponce.
- 2) I.N.E.B Central, Cobán, Alta Verapaz.

A nivel diversificado está:

- 1) Escuela Nacional de Ciencias comerciales, Cobán, Alta Verapaz

A nivel de educación superior están:

- 1) Universidad de San Carlos de Guatemala
- 2) Universidad Mariano Gálvez
- 3) Universidad Rural
- 4) Universidad Panamericana
- 5) Universidad Francisco Marroquín
- 6) Universidad Galileo Galilei

d. Medios de comunicación

En Cobán los medios de comunicación son:

- 1) Árbom
- 2) Estaciones de Radio: Radio Norte, Radio Tezulutlan, Estero Gerardí, Radio Imperial, Radio Mía, Radio La Buena, Radio Estéreo Azul, Radio Cobán, Radio la Pantera, Radio Verapaz, Estéreo FM 103.1, Estéreo Hits, Radio Cultural TGN.

- 3) Telefonía celular: Comcel Tigo, Telgua Claro, Telefónica Movistar.
- 4) Empresas de Cable: Cable Tigo Start, Cable Cobán.
- 5) Internet Café: Cibernet, Ciberplus, Inter Educativo, Gigabytec, Sysnet, El Cajón, Pc Club, etc.

e. Fuerzas de seguridad

- 1) Policía Nacional Civil
- 2) Comando Regional de Entrenamiento de Operaciones de Mantenimiento de Paz

1.5.3 Humanos

Cobán, perteneciente al departamento de Alta Verapaz tiene 241,569 habitantes, a continuación datos relevantes sobre el municipio.

- a. Población Censo 2002: 144,461 habitantes
- b. Población Proyección 2013: 241,569 habitantes
- c. Viviendas Censo 2002: 29,455
- d. Extensión Territorial: 2,132 Kilómetros cuadrados
- e. Densidad: Censo 2002 / 68 personas por Km.2 Censo 2013 / 5 personas por vivienda Proyección 2013/ 113 personas por Km2
Altura 1,316 metros sobre el nivel del mar

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

Toda la ciudad por su belleza es un sitio de recreación y cuenta con lugares turísticos como:

- a. La Laguna Lachúa
- b. Balneario Talpetate
- c. Parque Nacional Las Victorias
- d. Balneario San José La Colonia
- e. Estadio Verapaz
- f. El Calvario (Construido en el año 1810)
- g. El Convento (Construido en 1551)
- h. Ermita de Santo Domingo

1.6.2 Producción agrícola

En el aspecto de la producción agrícola podemos detallar, el café (*Coffea*), el frijol (*Phaseolus vulgaris*), pimienta (*Piper nigrum*) y el famoso Cardamomo (*Elettaria cardamomun*), que ha tenido mucha aceptación en el mercado internacional. Por su suelo fértil este municipio produce: café, caña, cacao, maíz, plátanos, pimienta, té, etc.

1.6.3 Artesanal

“Entre sus artesanías se destacan los tejidos, objetos de talabartería, trabajos de madera, en especial muebles y máscaras, sombreros de palma, cerería, pirotecnia y la industria artesanal en la que sobresale la orfebrería y platería”.²

1.6.4 Principales festividades

Cobán celebra su Feria titular del 1 al 6 de agosto en honor a su patrono Santo Domingo de Guzmán.

² *Ibíd.*

El tercer domingo de mayo, como todos los años se lleva a cabo el Medio Maratón Internacional de Atletismo, con un recorrido de 21 kilómetros (Cobán-Carchá), con meta final en el Estadio Verapaz José Ángel Rossi de Cobán. Para este acontecimiento se invitan a atletas de varios, países quienes mandan a sus representantes.

A finales del mes de julio previo a la celebración de la feria departamental se organiza al Festival Folklórico Nacional 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.

1.7 Organización social

1.7.1 Instituciones

- a. Renap
- b. Bomberos Voluntarios
- c. Cruz Roja
- d. Policía Nacional Civil
- e. Organismo Judicial
- f. Instituto Técnico de Capacidad y Productividad
- g. Contraloría General de Cuentas
- h. Gobernación Departamental de Alta Verapaz
- i. Comando Regional de Entrenamiento de Operaciones de Mantenimiento de Paz
- j. Energuate

1.7.2 Grupos organizados

- a. Cocodes
- b. Sociedad Civil

1.7.2 Organizaciones socio-culturales

- a. Club Rotario
- b. Sociedad de Beneficencia
- c. Casa de la Cultura
- d. Cámara de Comercio
- e. Pastoral Social

1.8 Descripción de la unidad de práctica

En los siguientes numerales se describen los datos de la unidad de práctica.

1.8.1 Datos generales

Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. Dirección: 8ª.
Calle 1-24 zona 11, Cobán, Alta Verapaz

1.8.2 Visión

“En Guatemala en el año 2020 todas y todos los guatemaltecos en las diferentes etapas del ciclo de vida, tienen acceso equitativo a servicios de salud integrales e integrados, con un enfoque humano de calidad y pertinencia cultural a través de una efectiva coordinación interinstitucional e intersectorial”.³

³ *Cultura organizacional. file:///C:/Documents%/usuario/is%20documentos/Downloads/20Cultura%20* (20 de octubre 2014).

1.8.3 Misión

“Somos una institución que da asistencia médica permanente de calidad para los usuarios, con calidez en el contexto de igualdad de derechos y oportunidades, para el mejoramiento del estado de bienestar de la población indígena y no indígena de la Región Norte del país, con servicios de hospitalización, emergencias y ambulatorio, contribuyendo a la recuperación, rehabilitación y promoción de la salud, con principios de humanidad, unidad y ética”.⁴

1.8.4 Recursos

a. Físicos

- 1) Bienes Inmuebles (oficinas)
- 2) Trasportes de cuatro ruedas (ambulancias).
- 3) Material de Oficina (Computadoras no en todas las oficinas, escritorios, sillas, impresoras, máquinas de escribir, teléfonos para cada área, fotocopiadoras y cañonera).
- 4) Insumos (medicamentos, alimentos para los pacientes).
- 5) Material y Equipo (Camillas, sillas de ruedas, gasas, medicinas, muletas, equipo de rayos X, encubadoras, etc.).

⁴ *Ibíd.*

b. Humanos

TABLA 1
CANTIDAD DE PERSONAS QUE LABORAN EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, ALTA VERAPAZ

ESPECIALIDAD	No. DE PERSONAS QUE LABORAN EN EL ÁREA
Dirección Ejecutiva	3
Recursos Humanos	4
Atención al paciente	10
ESPECIALIDAD	No. DE PERSONAS QUE LABORAN EN EL ÁREA
Psicólogos	1
Nutricionistas	1
Trabajo social	1
Médico cirujano	35
Pediatría	10
Traumatólogo	3
Gineco-obstetra	11
Anestesiología	2
Técnico de anestesia	17
Enfermera profesional	208
Radiólogo	1
Técnico de rayos x	7
Técnico de laboratorio	14
Químico	4
Conserje	5
Piloto	5
Garita-portería	10
Lavandería	13
Cocina	16

Médico internista	3
Urólogo	1
Dentista	1
Epidemiólogo	1
Mantenimiento	8
Almacén	6
Administración	5
Transporte	1
Terapia respiratoria	3
Técnico de banco de sangre	8
Fisioterapia	2
Técnico farmacia	11
Lactario	3
Admisión y documentación	23
Informática	2
Digitadores	32
Costurería	3
Comadronas y facilitadores C.	11
TOTAL	614

Fuente: Investigación de campo año 2014

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

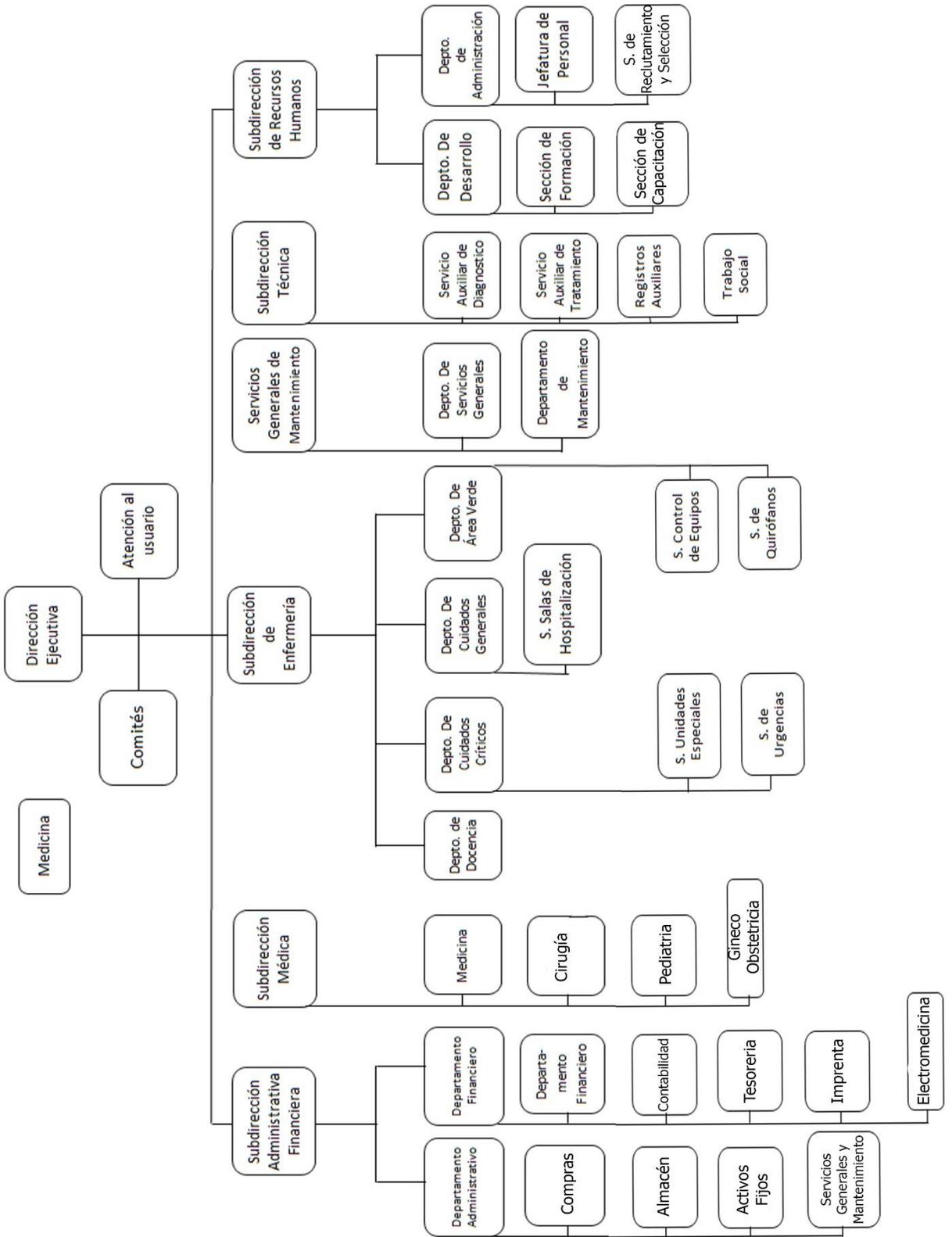
Con el fin de actualizar el Manual de Recursos Humanos de la empresa se diseñaron una serie de formatos y diagramas que buscan agilizar y facilitar el proceso de reclutamiento y selección del personal, así mismo se reconstruyó el diagrama de proceso de inducción para que los trabajadores que se van incorporando se vayan familiarizando con la institución con la finalidad que se sientan cómodos y seguros del trabajo que están realizando, así

como también la revisión parcial del manual de recursos humanos específicamente: perfil de puestos, aplicación de test psicológicos, calificación y análisis, formulación de informes, socialización de resultados a colaboradores y talleres.

1.8.6 Organigrama

A continuación la representación gráfica de los puestos existentes dentro de la organización.

IMAGEN 1 ORGANIGRAMA HOSPITAL



Fuente: Investigación de campo año 2014

1.9 Problemas y fortalezas encontradas

Entre los problemas que se pudieron encontrar están: deficiencia en el trabajo en equipo ya que los colaboradores no les gustaba trabajar en otra área que no fuera donde fueron asignados de un principio, porque mostraban la falta de comunicación que existía en el entorno laboral, dando como resultados la falta de organización que manejaba el personal.

La fortaleza que se encontró es que el hospital cuenta con una sección de formación y capacitación en la cual apoya al personal a recibir capacitaciones con temas importantes para fortalecer el estado emocional y laboral de cada colaborador.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivo

Revisar y actualizar el Manual de Recursos Humanos existente en el Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz.

2.1.2 Actividades realizadas

a. Revisión y actualización de diagrama de proceso de reclutamiento

Se revisó el diagrama de proceso de reclutamiento con el fin de verificar datos para su actualización.

b. Revisión y actualización de diagrama de proceso de selección

Se analizó el diagrama de proceso de selección para su actualización, con datos relevantes e importantes para el manejo interno del área de Recursos Humanos.

c. Revisión y actualización del diagrama de proceso de inducción

Se comenzó con la inspección del diagrama que existía en la institución dando como fin la actualización en el Manual de Recursos Humanos.

d. Elaboración de cinco expedientes

Se realizó la estructuración de perfil de puestos donde se solicitó a los colaboradores completar su expediente individual con datos personales, documentos de identificación y soporte que fueron requeridos.

e. Evaluación psicométrica

Se le comunico a la encargada de Recursos Humanos la administración de las evaluaciones psicológicas que se aplicarían a los colaboradores, dando autorización fijando día y fecha para la aplicación, donde se trabajaron cinco días solo en una batería, luego se realizó el análisis e interpretación de cada test administrado finalizando en la elaboración del informe de las pruebas de cada colaborador para hacerles la entrega de resultados individualmente.

2.1.3 Recursos

a. Materiales

- 1) Test
- 2) Hojas de respuestas
- 3) Lápices

- 4) Sacapuntas
- 5) Cronómetro
- 6) Hojas de papel bond
- 7) Computadora
- 8) Impresora
- 9) Libros
- 10) Vínculos de internet
- 11) Manual de recursos humanos

b. Humanos

- 1) Colaboradores
- 2) Practicante de psicología

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivo

Seleccionar temas específicos para propiciar un clima laboral óptimo y trabajo en equipo para la realización de las funciones de cada una de los participantes.

2.2.2 Metodología

a. Taller

Taller participativo, es una forma de aprendizaje tanto conceptual, como de acción, dónde se realizan debates abiertos para ampliar el conocimiento del tema y los colaboradores entren en interacción.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Comunicación Asertiva

Se realizó a través de estrategias el taller de comunicación asertiva para solucionar problemas, resolver conflictos en relaciones interpersonales, para desarrollar habilidades comunicativas que logren un buen ambiente laboral.

b. Trabajo en equipo

Se ejecutó con dinamismo para crear un ambiente constructivista para el personal y establecer un buen trabajo en equipo en su servicio con la finalidad de que todos los colaboradores se acoplen.

c. Liderazgo

Se realizó el taller para Adquirir estrategias necesarias que orienten al líder en un correcto ejercicio en el marco de circunstancias o determinados contextos de su ambiente el cual tiene como finalidad replicar entre los colaboradores las estrategias que hacen que sea más productivo el trabajo, realizando ejercicios, juegos, dinámicas entre otros.

2.2.4 Recursos

a. Materiales

- 1) Computadora

- 2) Cañonera
- 3) pañuelos
- 4) prensa
- 5) porta lapiceros
- 6) pañuelos

b. Humanos

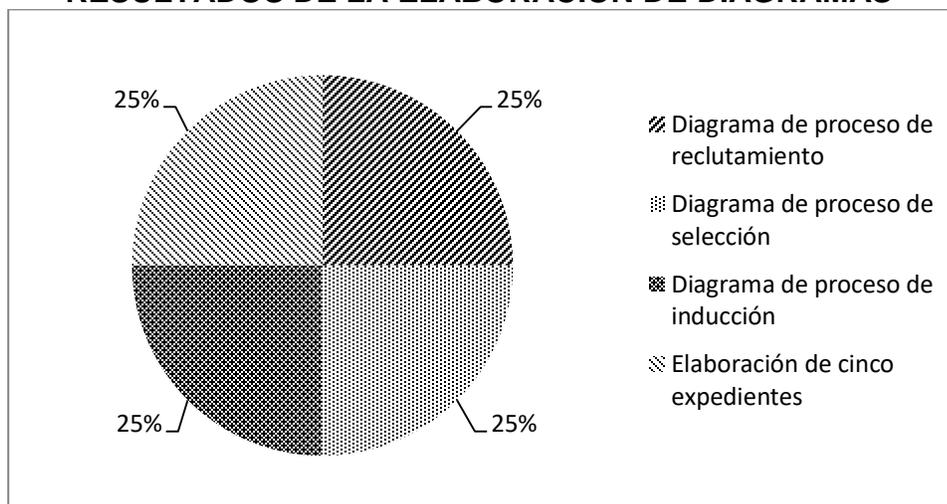
- 1) Colaboradores
- 2) Practicante de psicología

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Resultados obtenidos

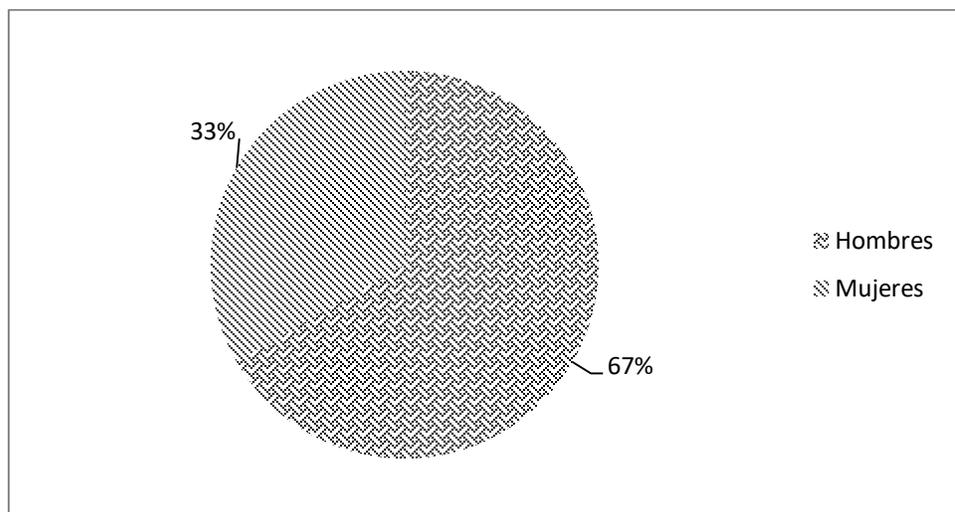
GRÁFICA 1
RESULTADOS DE LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: Los resultados son relacionados a la elaboración de diferentes diagramas los cuales fueron revisados y aceptados por el personal del área de Recursos Humanos del nosocomio, obteniendo un veinticinco por ciento de cada diagrama dando como resultado un cien por ciento de elaboración.

GRÁFICA 2
SEXO DE LOS COLABORADORES EVALUADOS EN LAS
PRUEBAS PSICOMETRICAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: El sesenta y siete por ciento de asistentes a las pruebas psicométricas administradas fue de hombres obteniendo un treinta y tres por ciento de mujeres, trabajando solo con colaboradores del área administrativa del nosocomio obteniendo un cien por ciento de asistentes a las aplicaciones.

3.1.2 Otras actividades

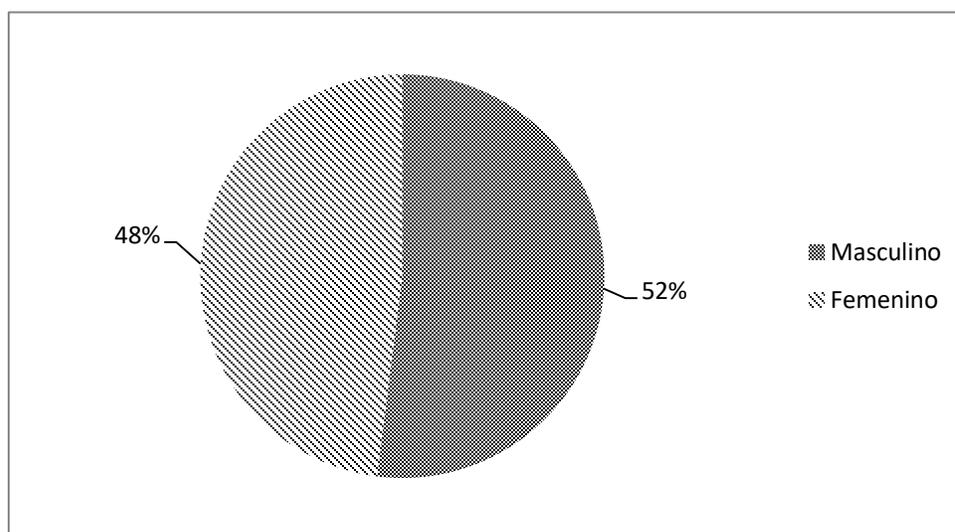
a. Clausura

Realizada el 30 de septiembre del año 2014 en las instalaciones del nosocomio, dándole las gracias a los trabajadores que colaboraron en el proceso, se le solicito una fecha y hora específica a la encargada de recursos humanos para reunir al personal de finanzas, contabilidad y recursos humanos para realizar una pequeña reunión con ellos, cuando ya todo el personal se encontraba en el salón se propició un espacio ameno de grata convivencia.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos en los diferentes talleres realizados con el personal del nosocomio

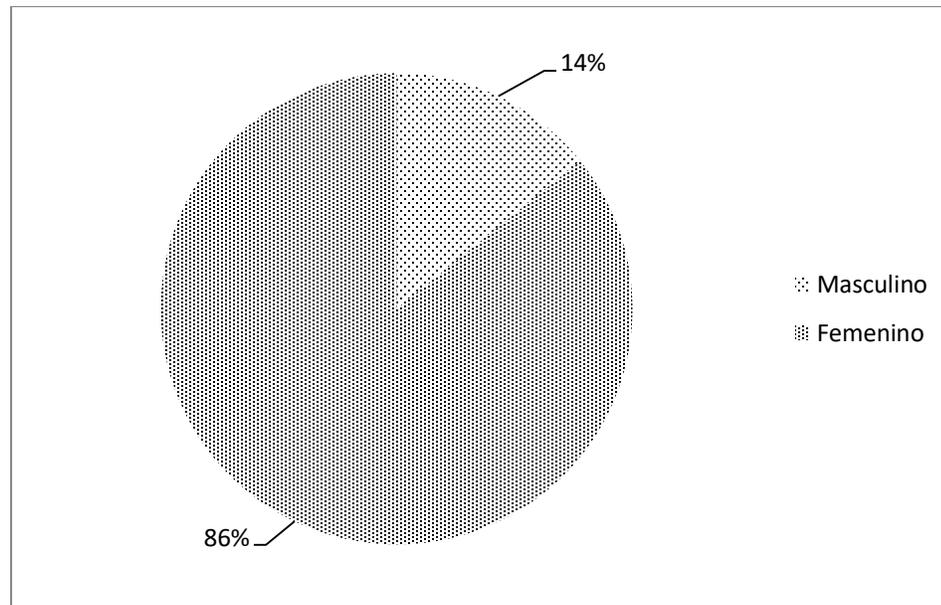
GRÁFICA 3
ASISTENCIA SEGÚN GÉNERO AL TALLER
COMUNICACIÓN ASERTIVA



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: El resultado del taller impartido a los colaboradores del nosocomio es el siguiente: El cincuenta y dos por ciento de asistentes al taller fueron mujeres y un cuarenta y ocho por ciento fueron hombres, la inasistencia de muchos de los colaboradores obedeció a situaciones propias de sus funciones.

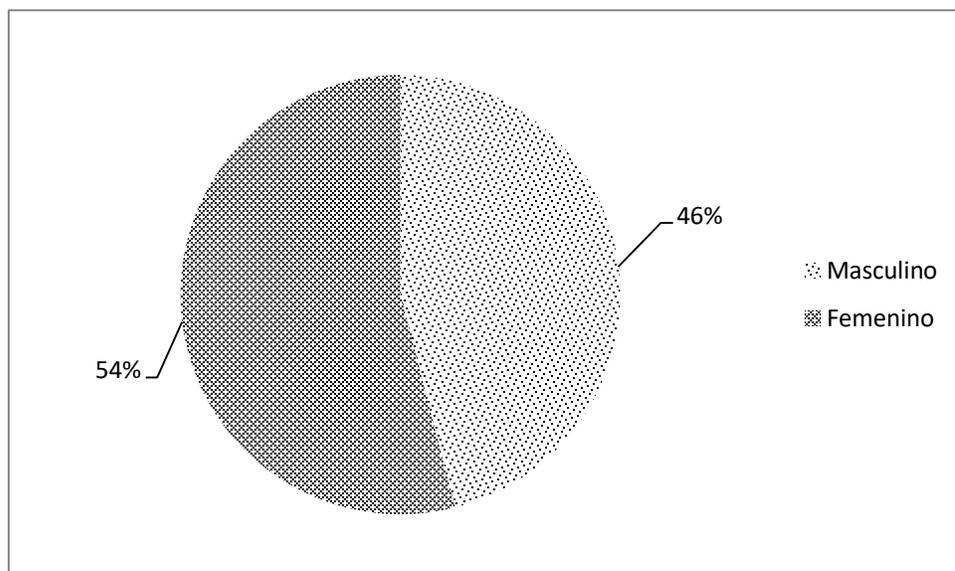
GRÁFICA 4
ASISTENCIA SEGÚN GÉNERO AL TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: El ochenta y seis por ciento es de género femenino y el catorce por ciento fue de masculinos, siempre haciendo falta personal por las situaciones propias de sus funciones.

GRÁFICA 5 ASISTENCIA DE SEGÚN GÉNERO AL TALLER DE LIDERAZGO



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: En este resultado se pudo observar la retención de información que maneja cada colaborador del nosocomio dando como resultados los siguientes: El cincuenta y cuatro por ciento de asistentes fue de género masculino y el cuarenta y seis por ciento fue de femeninas, observando claramente el mejoramiento de trabajo en equipo en cada área de trabajo.

CONCLUSIONES

- 1) Se logró la realización de la práctica institucional III, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral llegando con esto a brindar un servicio a la sociedad alta verapacense.
- 2) En el diagnóstico institucional del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz se logró detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, realizando la intervención oportuna desde el campo de acción de Orientación Laboral.
- 3) Se realizó la revisión y actualización del Manual de Recursos Humanos modificando el diagrama de reclutamiento, selección e inducción.

Se realizó la evaluación de desempeño mediante la administración de test, análisis e interpretación de los mismos, elaboración de informe y entrega de los mismos.
- 4) La aplicación de estrategias para la adecuada comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo son necesarios para mejorar el clima laboral en las diferentes funciones del personal administrativo del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz.

RECOMENDACIONES

- 1) Mantener a la vista del público un tríptico donde se encuentre la estructura organizacional y datos complementarios de la institución y rutas de atención a la población.
- 2) Mejorar las vías de acceso a Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz así como alumbrado público, mobiliario y equipo, y personal en general. Revisar Manual de Recursos Humanos y aplicar estrategias para mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo.
- 3) Al departamento de Recursos Humanos actualizar una vez al año el Manual de Recursos Humanos.
- 4) Al área de Recursos Humanos realizar constantemente actividades que fortalezcan y mejoren el clima laboral y trabajo en equipo.
A los colaboradores del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz poner en práctica las estrategias de comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo ejecutadas en los talleres brindados.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Recursos Humanos*. <http://es.slideshare.net/hackas/administración-de-recursos-humanos-chiavenato-8va> (18 de marzo 2014).
- Alles, Marta. *Elija al mejor como entrevistar por competencias*. Argentina: Granica, 2000.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nómos, 2000.
- Clima organizacional*. <http://www.gestiopolis.com/l-clima-organizacional/> (20 de octubre 2014).
- Cultura organizacional I*. <file:///C:/Documents%20and%20settings/usuario/Mis%20documentos/Downloads/99668459.13%20Cultura%20Organizacional.pdf> (20 de octubre 2014).
- Glosario de recursos humanos*. <http://orh.ucr.ac.cr/manual-puestos/glosario> (25 de agosto 2014).
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Monografía de Cobán Alta Verapaz*. Cobán, Alta Verapaz. Guatemala: INE., 2014.
- Jericó Pilar. *No miedo en la empresa y en la vida*. España: Alienta Editorial, 2006.
- Medición de clima laboral para IMF'S*. http://sptf.info/images/medición_del_clima_laboral.pdf (25 de abril 2016).
- Morris, Charles G. y Albert A. Maisto. *Psicología*. México: Pearson Educación, 2009.
- Otis, Arthur S. *Test Otis auto aplicados de habilidad mental*. Guatemala: Universidad del Valle Guatemala, 2014.



Principios, conceptos y problemas de la Psicología industrial. http://sptf.info/principios_conceptos_y_problemas_de_la_psicologia.pdf (20 de julio 2014).

Procesos administrativos. <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/> (12 de junio de 2016)

Robbins, Stephen P. y Timothy A. Judge. *Comportamiento organizacional.* México: Pearson Educación, 2014.

V.ºB.º



Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXOS

FOTOGRAFIA 1
TALLER SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: tomada por Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc año 2014

FOTOGRAFIA 2
TRABAJO GRUPAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA



Fuente: tomada por Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc año 2014

FOTOGRAFIA 3
TALLER SOBRE TRABAJO EN EQUIPO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL
ÁREA DE MANTENIMIENTO



Fuente: tomada por Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc año 2014

FOTOGRAFIA 4
TALLER SOBRE LIDERAZGO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS



Fuente: tomada por Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc año 2014

FOTOGRAFIA 5
DINAMICA GRUPAL DIRIGIDA AL PERSONAL DE TRANSPORTE



Fuente: tomada por Jhoselinne Adriana Lisseth Icó Botzoc año 2014

**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,
REALIZADO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

JHOSELINNE ADRIANA LISSETH ICÓ BOTZOC

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 04 de Septiembre de 2017.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

