

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACION
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN PUNTO SCAN,
UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

ZAIDA MARISELA CACAO

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2018

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACION
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN PUNTO SCAN,
UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**ZAIDA MARISELA CACAO
CARNÉ 200743366**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2018

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Edwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA: Lcda. T.S. Floricelda Chíquín Yoj
REPRESENTANTE DOCENTES: Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: 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. Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Marta Eugenia Coy Macz

ASESOR

Lic. Psic. José Marcos de la Cruz Arriaza

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. 06 de mayo de 2017
Ref. 15/CP-253-2017

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, realizada en Punto SCAN, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Zaida Marisela Cacao, Carné No.200743366.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. José Marcos de la Cruz Arriaza
Asesor



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. 11 de noviembre de 2017
Ref. No.15/CP-673-2017

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

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión de redacción y estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III de la carrera, Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Punto Scan, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Zaida Marisela Cacao, Carné No. 200743366.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

Cobán, A.V. 14 de julio de 2017
Ref. 15/CP-402-2017

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 Punto Scan, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Zaida Marisela Cacao , Carné No.200743366.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Revisora



c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 11 de noviembre de 2017
Ref. No.15/CP-674-2017

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

Respetable Licenciado:

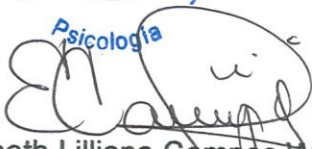
Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en Punto Scan, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Zaida Marisela Cacao, Carné No.200743366**. 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 Mac
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 del Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizado en Punto Scan, ubicada en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Técnico Orientador Vocacional y Laboral.



Zaida Marisela Cacao

Carné 200743366

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, sub-inciso 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

Porque gracias a él he cumplido una de mis mayores metas en la vida, por haberme dado salud y sabiduría y la fuerza necesaria para levantarme cuando me sentía derrotada y sin fuerzas.

Mi madre

Por su apoyo y esfuerzo en todo momento, por ser un gran ejemplo de amor, sacrificio y motivación para alcanzar este éxito tan anhelado.

Mi esposo

Por ser mi compañero de vida, por apoyarme incondicionalmente y brindarme ánimos y palabras de aliento para alcanzar mis metas.

Amigos

Por su amistad incondicional durante estos años de estudio y por ser parte importante en este triunfo.

Mi Prima

Lcda. Loida Cacao Chocooj

Por ser gran ejemplo para mi persona y por siempre animarme a continuar adelante a pesar de mil tropiezos.

AGRADECIMIENTOS A:

**Centro Universitario del Norte
– CUNOR –** Por haberme abierto las puertas y ser mi casa de estudios durante estos años de formación.

Mis catedráticos Por los conocimientos y experiencia que me han brindado durante mi formación profesional.

A mi Unidad de Práctica Por haberme abierto las puertas de la institución, para demostrar mis conocimientos.

A mi Asesor Por el tiempo y dedicación que tuvo durante mi proceso.

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	7
	1.5.2 Físicos	8
	a. Servicios de salud	8
	b. Servicios básicos	9
1.6	Situación socioeconómica	9
	1.6.1 Atractivos turísticos	9
	1.6.2 Artesanal	10
	1.6.3 Principales festividades	10
1.7	Organización social	10
	1.7.1 Instituciones	11
	a. Consejo Municipal de Desarrollo -COMUDE-	11
	b. Consejos Municipales de Desarrollo -COCODES-	11
	c. Estación de Policía Nacional Civil -PNC-	11
	d. Gobernación Departamental	12
	e. Bomberos voluntarios	12
	f. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-	12
	g. Complejo Deportivo del Instituto para la Juventud y el Deporte -INJUD-	13
	h. Club Deportivo Cobán Imperial	13
	1.7.2 Grupos organizados	13
	a. Comités pro-mejoramiento	13
	b. Comités de mujeres	14

	c. Comités de padres de familia	14
	1.7.3 Organizaciones socio- culturales	14
1.8	Descripción de la unidad de práctica	14
	1.8.1 Datos generales	14
	1.8.2 Visión	15
	1.8.3 Misión	15
	a. Valores	15
	1.8.4 Recursos	16
	a. Físicos	16
	b. Humanos	16
	1.8.5 Servicios que presta la institución	17
	1.8.6 Organigrama	18

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	21
	2.1.1 Objetivos	21
	2.1.2 Actividades realizadas	21
	a. Actualización del banco de datos de los colaboradores de la institución	21
	b. Reestructuración del organigrama institucional	21
	c. Propuesta de manual de funciones o diseño de cargos	22
	d. Elaboración de reglamento interno institucional	22
	e. Aplicación de pruebas psicométricas	22
	f. Otras actividades	24
	2.1.3 Recursos	24
	a. Materiales	24
	b. Humanos	24
2.2	Programa de docencia	25
	2.2.1 Objetivo	25
	2.2.2 Metodología	25
	a. Taller	25
	2.2.3 Actividades realizadas	25
	a. Taller sobre estrés laboral y su manejo	25
	b. Taller sobre servicio al cliente	26
	2.2.4 Recursos	26
	a. Materiales	26
	b. Humanos	26

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	29
3.2	Programa de docencia	31
	3.2.1 Resultados obtenidos	31

CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFIA	39
ANEXOS	41

ÍNDICE DE ESQUEMAS

1. Organigrama institucional de Punto Scan	18
--------------------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1. Aplicación de pruebas psicométricas	29
2. Documentos realizados	30
3. Asistencia a talleres	31
4. Procedencia de la población atendida	32
5. Edad de la población atendida	33

ÍNDICE DE TABLAS

1. Infraestructura	16
2. Personal institucional	17

ÍNDICE DE FOTOGRAFIA

1. Fachada de Punto Scan	43
2. Actualización del banco de datos	43
3. Aplicación de pruebas psicométricas	44
4. Inscripción al taller	44
5. Bienvenida	45
6. Dinámicas	45
7. Taller “Estrés laboral y su manejo	46
8. Taller “Atención al cliente”	46
9. Presentación de video	47
10. Clausura	47

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ASODEVER	Asociación Social y Deportiva Verapacense
A.V.	Alta Verapaz
COCODE	Consejo Comunitario de Desarrollo
COMUDE	Consejo Municipal de Desarrollo
CUNOR	Centro Universitario del Norte
D.I.S.C	Test de personalidad y autoconocimiento
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
HHRR	Recursos Humanos
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INE	Instituto Nacional de Estadística
INGUAT	Instituto Nacional Guatemalteco de Turismo
INJUD	Instituto Nacional de la Juventud.
Mm	Milímetros
NOJ	Centro de formación y capacitación
OVL	Orientación Vocacional y Laboral
PNC	Policía Nacional Civil
PPS	Práctica Profesional Supervisada
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala

RESUMEN

El proceso de práctica profesional supervisada de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro universitario del Norte -CUNOR-, se llevó a cabo en la empresa Punto Scan Diagnóstico por Imagen, en el periodo de abril a septiembre de 2015, constó de tres etapas: Diagnóstico Institucional, servicio y docencia.

En el diagnóstico institucional, el objetivo principal se enfocó en conocer la empresa y los servicios que ofrece a la población y los procesos administrativos utilizados en la unidad de práctica, su situación organizacional y la problemática encontrada durante la realización de actividades, según lo observado se realizó el plan de trabajo a ejecutar en el área de servicio y docencia.

Para mejorar el clima organizacional dentro de la empresa fue necesaria la realización de diversas acciones en el área de servicio, las cuales consistieron en la elaboración de un reglamento interno, el cual contribuyó a un mejor desenvolvimiento en el plano laboral y social de los colaboradores, la implementación de un Manual de Funciones de los diferentes puestos existentes, la aplicación de pruebas psicométricas que miden la personalidad, el rendimiento laboral, el comportamiento y las emociones de los colaboradores de la empresa.

Durante la fase de docencia se realizaron actividades formativas como la realización de talleres, con temas seleccionados en base a las necesidades

encontradas durante la ejecución del diagnóstico institucional, con el objetivo de brindar estrategias en beneficio de los colaboradores de la institución.

INTRODUCCIÓN

En el municipio de Cobán, Alta Verapaz el hospital de servicio público carece de varios elementos que le impiden prestar un buen servicio según las necesidades de los pacientes. Punto Scan es una institución médica privada al servicio de la comunidad alta verapacense, cuenta con un laboratorio clínico especializado en diagnósticos digitales obtenidos por imágenes.

La Práctica Profesional Supervisada, determina los factores críticos del clima organizacional dentro de la empresa; de esta manera se establecen mecanismos de mejora que benefician a los colaboradores y personas que solicitan el servicio para realizar diversos exámenes médicos y de laboratorio. Dentro de la organización tener un buen clima organizacional es de vital importancia, ya que el mismo permite conocer el funcionamiento interno y el ambiente que influye en el comportamiento del talento humano.

El capítulo uno hace referencia a la monografía del municipio de Cobán, Alta Verapaz, ubicación e identificación de la unidad de práctica y su situación organizacional.

El capítulo dos, explica detalladamente las actividades realizadas en la unidad de práctica, en las áreas de servicio y docencia, por medio de actividades formativas e integrativas, aplicación de test e intervención directa en la realización de manual de funciones, reglamento interno y reestructuración del organigrama organizacional.

El capítulo tres, análisis y discusión de resultados, explica la interpretación de las gráficas de las actividades realizadas en el área de docencia. En las cuales se establecen edad, sexo, procedencia de los participantes y pruebas psicométricas aplicadas a los colaboradores de la empresa.

OBJETIVOS

General

Contribuir al desarrollo empresarial de la institución, al fortalecimiento del clima organizacional y a la implementación de estrategias para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores.

Específicos

Identificar el entorno general de la empresa por medio de la realización de un diagnóstico institucional, con el fin de obtener información sobre su naturaleza interna y las necesidades que posee.

Proveer a la institución de herramientas para el reclutamiento y selección de personal que optimicen el trabajo y proporcionen información a los colaboradores, interesados en ingresar y conocer las plazas o puestos vacantes que poseen la empresa.

Determinar qué factores estresantes influyen en el mal desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, por medio de la realización de talleres con el propósito de dotar a los colaboradores con conocimientos y habilidades para el control y manejo de estrés y brindar a los clientes un mejor servicio.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La cabecera departamental de Cobán se encuentra ubicada a 219 km de la ciudad Capital por la ruta CA-9, limita al Norte con el departamento de Petén; al Sur con los departamentos de Zacapa y Baja Verapaz; al Este con el departamento de Izabal; y al Oeste con el departamento del Quiché.

Se ubica en la latitud 15° 28' 07" y longitud 90° 22' 36". Cuenta con una extensión territorial de 8 686 kilómetros cuadrados. Se encuentra la cabecera departamental, a una altura de 1 316.91 metros sobre el nivel del mar.¹

1.2 Condiciones climáticas

El municipio de Cobán se encuentra ubicado en una zona subtropical húmeda, el clima es húmedo y templado, tiene una altura de 1 316 metros sobre el nivel del mar; en la parte sur el clima es húmedo de templado a frío entre 13.1° mínimo y 23.7° máximo, pero cabe resaltar que por el nivel alto de deforestación que existe en la región ha venido a deteriorar el clima y provoca el aumento de temperatura en la región

¹ Monografía de Cobán. <http://cobanaltaverapaz.bolgspot.com/> (17 de mayo del 2017).

1.3 Condiciones edáficas

Los suelos del municipio de Cobán son apropiados para uso forestal; pero también han sido habilitados para uso agrícola, generalmente de subsistencia, que ha provocado un incontenible avance de la frontera agrícola en detrimento del bosque

La mayor parte de los suelos se caracterizan por ser cultivables, destinados para el cultivo de café (*Coffea*) y cardamomo (*Elettaria Cardamomum*), mientras que los suelos mecanizables, son utilizados para la producción de granos básicos; los no cultivables están constituidos por las montañas y cerros que tienen poco o ningún cultivo y en los suelos del área urbana se localizan los centros poblados, que incluyen proyectos habitacionales.

1.4 Vías de acceso

El municipio cuenta con cuatro tramos carreteros que hacen una red de 84 kilómetros asfaltados, comprendidos desde la entrada de Cobán hasta las respectivas salidas a San Pedro Carchá, San Juan Chamelco y Chisec. Algunas calles del perímetro urbano están pavimentadas y en condiciones regulares.

En el área rural el 60% de las comunidades tienen acceso por medio de veredas, el 34% por medio de carreteras de terracería y un 6% de las mismas se sitúan a menos de un kilómetro de distancia de las carreteras que están asfaltadas. Otras vías de acceso son el aeropuerto y pistas de aterrizaje.

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

Son aquellos bienes que existen en la naturaleza y que el hombre utiliza para su propio beneficio. Es catalogado como uno de los mayores captadores entre los recursos naturales se pueden mencionar las fuentes hidrográficas, los boques, suelos, flora y fauna.

El municipio de Cobán Alta Verapaz cuenta con variedad de recurso natural el cual a la fecha ha sido mal utilizado por los habitantes de la región es por eso que el clima ha variado drásticamente a causa de la mala utilización de los recursos naturales que se poseen.

a. Flora

El municipio es bastante rico en cuanto a la flora y variedad de plantas, tales como la palmera (*Arecaceae*), chut (*Dryiptens filix-mas*), el xate (*Omyc uaxactum*), el pino (*Pinus*), encino (*Quercus*), ceiba (*Ceibillo*), una variedad de orquídeas entre las que sobresale la Monja Blanca (*Lycaste skinneri*), también se produce azaleas (*Magnoliopsida*), camelia (*Camellia*), dalias (*Dahlia*) así como el cultivo de café (*Coffea*) y cardamomo (*Elettaria Cardamomum*).

b. Fauna

La fauna en la región de las verapaces en especial en el municipio de Cobán, es muy abundante, existe mucha variedad

de animales como: tigrillo (*Leopardus tigrinus*), venado de cola blanca (*Odocoileus virginianus*), cabros de monte (*Mazama temama*), ocelote (*Leopardus pardalis*), chachalacas (*Ortalis*), coche de monte (*Pecari tajacu*), jabalí (*Sus scrofa*), cotuza (*Dasyprocta punctata*), tepezcuintle (*Cuniculus paca*), pizote (*Nasua*), mapache (*Procyon lotor*), loro (*Amazona amazónica*), guardabarranco (*Momotidae*), nuestra ave nacional el Quetzal (*Pharomachrus mocinno*), cuyos refugios son la sierra de Chamá, Xucaneb y Samac.

1.5.2 Físicos

Constituye aquellas instalaciones o recursos con que cuenta el municipio para la actividad productiva y que tiene como propósito facilitar la producción y comercialización de bienes y servicios.

a. Servicios de salud

En el municipio de Cobán, el servicio de salud es proporcionado tanto por el sector público y privado. Entre las instituciones públicas que existen en la región encuentran: el Hospital Regional Hellen Lossi de Laugerud, hospital IGSS de accidentes, la jefatura de área y un centro de salud tipo B.

Existen seis puestos de salud tipo C. Los centros privados que prestan el servicio en la Cabecera Municipal, son: hospitales: Centro Médico Galeno, Privado María de Nazareth; sanatorios de Especialidades Verapaz, Barrios Salazar, Nuestra Señora del Carmen, María Auxiliadora; clínica médica y sanatorio San José, APROFAM, Punto Scan diagnóstico por imagen y aproximadas 40 clínicas particulares.

b. Servicios básicos

El departamento de Alta Verapaz pero en especial en el municipio de Cobán la mayoría de servicios básicos se encuentran ubicados en el área urbana y unos cuantos en el área rural. Entre los servicios con los que cuenta el municipio de Cobán están: energía eléctrica, agua potable, hospitales, alumbrado público, educación, transporte público, drenajes, alcantarillado, servicios sanitarios, servicios de mercados, sistema de recolección y tratamiento de basura, rastros municipales, cementerios, servicios de comunicación, entre otros.

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

El flujo comercial y financiero del municipio de Cobán, está conformado por las importaciones y exportaciones de los bienes y servicios producidos, así como la riqueza de sus tierras y los atractivos turísticos que posee. “La cabecera departamental está considerada por el INGUAT, como un destino turístico”², en su arte colonial destaca la iglesia del calvario, así mismo se recomienda visitar coffee tour en la montaña de Chicoj, el parque nacional las Victorias, consideras área protegida, parque nacional san José la Colonia, también considerada área protegida, la iglesia Catedral, entre otras.

² Lugares turísticos AV. <http://lugaresturisticosav.blogspot.com/> (18 de mayo del 2017).

1.6.2 Artesanal

La producción artesanal también es de gran importancia para el municipio de Cobán ya que esta actividad contribuye al reconocimiento del municipio es de gran importancia ya que en su mayoría de herencia familiar, reviste importancia en el municipio; es una actividad que se hereda por tradición y es complementaria a la agricultura. En su mayoría las personas que se dedican a la elaboración de artesanías lo hacen con el fin de generar ingresos para el consumo familiar. Entre los principales productos artesanales se encuentran la elaboración de sombreros, petates, velas.

1.6.3 Principales festividades

En 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 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 además celebra su feria titular del 01 al 06 de agosto, en honor a su Patrono Santo Domingo de Guzmán.

1.7 Organización social

La organización social y productiva del municipio de Cobán está conformada por las diferentes organizaciones que operan en la región y

contribuyen al desarrollo de la misma. Entre los tipos de organizaciones sociales se encuentran.

1.7.1 Instituciones

a. Consejo Municipal de Desarrollo -COMUDE-

Está integrado por representantes municipales, instituciones públicas, organizaciones de la Sociedad Civil, así como de los COCODES. Su función principal es el de promover y facilitar la organización y participación efectiva de las comunidades y sus organizaciones, en la priorización de necesidades, problemas y sus soluciones, para el desarrollo integral del municipio.

b. Consejos Municipales de Desarrollo -COCODES-

El municipio de Cobán, Alta Verapaz, cuenta con 370 comunidades de las cuales 321 están conformadas con un Consejo Municipal de Desarrollo -COCODES- los cuales se encargan de realizar proyectos en beneficio de la jurisdicción a su cargo, los COCODES, tienen estrecha relación con la municipalidad de la localidad.

c. Estación de Policía Nacional Civil -PNC-

Institución tuvo sus inicios después de la firma paz, en el año de 1996, sustituyo a la Policía Nacional (PN), es la única institución profesional y jerarquizada, su función principal es el

de proteger y garantizar el ejercicio de los derechos y la libertad de las personas del municipio.³

d. Gobernación Departamental

Tiene como objetivo fundamental el de representar al Presidente de la Nación en el departamento de A.V. y velar por la efectiva ejecución del presupuesto asignado a cada municipio.

e. Bomberos voluntarios

El benemérito cuerpo de bomberos voluntarios es una entidad autónoma de servicio público, la cual asiste a toda la comunidad en caso de emergencias a nivel nacional y municipal. La estación de bomberos voluntarios recibe donaciones de diferentes instituciones departamentales y de personas de buen corazón que les brindan una ayuda mensual para poder sostener gastos que surgen en la institución.

f. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es una institución del gobierno que se encarga de proteger la salud y bienestar de la población guatemalteca.⁴

³ PNC Guatemala. <http://www.pnc.gob.gt> (21 de mayo del 2017).

⁴ IGSS. <http://www.igss.gt.org> (25 de mayo del 2017).

g. Complejo Deportivo del Instituto para la Juventud y el Deporte -INJUD-

Es un centro deportivo por excelencia de la juventud de Alta Verapaz. Complejo deportivo y cultural que pertenece al Ministerio de Cultura y Deportes, encargada de promover la recreación y el deporte en los municipios de todo el departamento.

h. Club Deportivo Cobán Imperial

Cual representa al deporte a nivel departamental. Conformado por una directiva, la cual se encarga de realizar actividades con el objetivo de agenciarse se fondos, para generar un ingreso económico a la institución y cubrir algunos gastos que son necesarios dentro del club.

1.7.2 Grupos organizados

Integrado por grupos de la comunidad, que cuentan con el apoyo de diversas agrupaciones, con el fin de satisfacer necesidades y atender o responder a ofertas institucionales.

a. Comités pro-mejoramiento

El municipio de Cobán cuenta con 343 comités pro-mejoramiento, su actividad principal es el desarrollo de sus comunidades, a través de proyectos.

b. Comités de mujeres

Se cuenta con 28 comités de mujeres, su función se basa en el desarrollo de actividades artesanales, agrícolas y pecuarias, de las diferentes comunidades que lo conforman.

c. Comités de padres de familia

Dentro de las actividades educativas, el municipio de Cobán cuenta con comités de padres de familia, quienes velan por el constante desarrollo en esta área.

1.7.3 Organizaciones socio- culturales

Las organizaciones que existen en el municipio, son las siguientes: Asociación Social y Deportiva Verapacense ASODEVER, se encarga de la maratón ecológica de Cobán, Centro de formación y capacitación NOJ, lugar en donde se realizan actividades de convivencia, Asociación de amigos de la marimba, se dedica a la enseñanza de danza, que es practicada en la región.

1.8 Descripción de la unidad de práctica**1.8.1 Datos generales**

Punto Scan diagnóstico por imagen, es una institución que trabaja al servicio de la comunidad, de las Verapaces se encuentra ubicado en la 3ra. Calle 7-28 zona 3 de Cobán Alta Verapaz, la región tiene el privilegio de contar desde hace 4 años con un centro especializado en diagnósticos digitales médicos obtenidos por imágenes, preocupándose por la importancia de la salud en el

pueblos alta verapacense y de cómo el estado emocional de las personas se refleja en la salud y en su interacción social.

1.8.2 Visión

“Ser reconocido como el mejor centro de diagnóstico por imagen de la región norte del país, respaldados con la más avanzada tecnología, un excelente equipo de trabajo y la confianza de médicos y pacientes”.⁵

1.8.3 Misión

“Brindar resultados confiables que complementen la valoración médica para el tratamiento adecuado de los pacientes, a través de tecnología avanzada y un excelente servicio”.⁶

a. Valores

“Extraordinario servicio al cliente: Es ofrecer a nuestros clientes la mejor atención con respeto y gentileza.

Excelencia: Es el hábito de exigirnos en cada caso más que los demás.

Ética: Es honestidad, respeto, confiabilidad, responsabilidad, nuestro comportamiento basado en estos valores.

Responsabilidad social y empresarial: Es nuestra contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental”.⁷

⁵ Punto Scan. *Administración*, 2013.

⁶ *Ibíd.*

⁷ *Ibíd.*

1.8.4 Recursos

a. Físicos

La unidad de práctica cuenta con una amplia infraestructura de dos niveles, amplio parqueo. 10 clínicas que brindan diferentes servicio a cada área de atención, cuenta con una sala de espera para los pacientes, una sala que sirve como salón de reuniones para el personal.

**TABLA 1
INFRAESTRUCTURA**

1	Oficina administrativa.
1	Área de recepción y atención al cliente.
10	Clínicas que brindan diferentes servicios.
1	Laboratorio clínico
1	Ambulancia
3	Salas de espera para pacientes
1	Sala que sirve como salón de reuniones.
1	Cuarto de consejería
1	Cafetería
12	Servicios sanitarios

Fuente: Investigación de campo. 2015

b. Humanos

Punto Scan cuenta con personal altamente especializado en cada área de servicio que presta la institución, enfocando a cumplir los objetivos propuestos por los médicos graduados y personal acorde para la atención de los clientes en general.

TABLA 2
PERSONAL INSTITUCIONAL

1	Personal administrativo
1	Médico radiólogo
1	Asistente de médico
2	Técnicos en radiología
1	Transcriptor
1	Químico biólogo
3	Técnicos de laboratorio
2	Recepcionistas
2	Enfermeras
1	Auditor externo
1	Contador
2	Auxiliares de contabilidad
1	Paramédico piloto
2	Encargados de mantenimiento
4	Agentes de seguridad

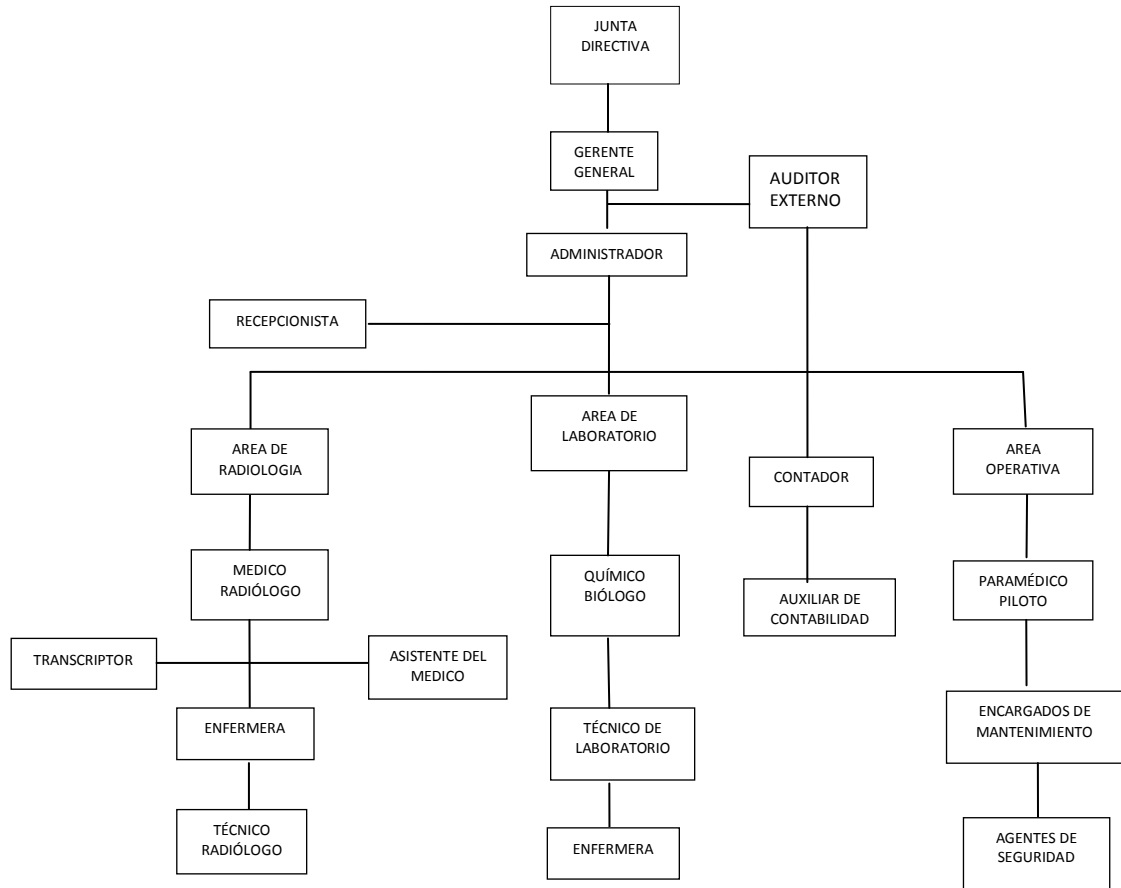
Fuente: Investigación de campo. 2015

1.8.5 Servicios que presta la institución

Punto Scan está equipado con tecnología de última generación y operados por profesionales especializados, cuenta con equipo de resonancia magnética, rayos X digital, ultrasonidos de alta resolución, densitometría, mamografía, moderno laboratorio computarizado, reconocido a nivel nacional y que por ser altamente digitalizados les permite comunicarse virtualmente, con los pacientes que atiende.

1.8.6 Organigrama

**ESQUEMA 1
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE PUNTO SCAN**



Fuente: Administración Punto Scan. 2015

1.8 Problemas y fortalezas encontradas

La empresa cuenta con equipo moderno, para la atención de los pacientes del área de salud pública y privada del municipio y sus alrededores, con precios cómodos y accesibles para todos los que requieren del servicio.

Dentro de los beneficios que ofrece la empresa a sus trabajadores, es el de capacitarlos en las diferentes áreas de trabajo, así como darles la oportunidad de crecimiento personal y profesional.

Una de las debilidades existentes es la falta de un reglamento interno y la poca comunicación entre los trabajadores y el área administrativa, lo cual se vuelve un obstáculo para el buen funcionamiento de la empresa.

A continuación se enlistan los problemas encontrados:

- a. Falta de un reglamento interno.
- b. Desorganización personal
- c. Mala atención a pacientes y personas en general
- d. Incumplimiento del horario de trabajo
- e. Incumplimiento de tareas y funciones propias del puesto de trabajo
- f. Ausencia de un jefe inmediato
- g. Falta de capacitación del personal, según el cargo que desempeña
- h. Falta de comunicación
- i. Fallas en el sistema eléctrico
- j. Deserción de los clientes por la mala atención del personal.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

Proveer a la institución de herramientas para el reclutamiento y selección de personal que optimicen el trabajo y proporcionen información a los colaboradores, interesados en ingresar y conocer las plazas o puestos vacantes que poseen la empresa.

2.1.2 Actividades realizadas

a. Actualización del banco de datos de los colaboradores de la institución

Se realizó la actualización del banco de datos de la empresa, a cada colaborador se le solicitó que llenara una hoja con todos sus datos generales y académicos, con el objetivo de tener una ficha de datos actualizada ya que en su mayoría los colaboradores son de recién ingreso y no aparecían en el banco de datos que tenía la empresa.

b. Reestructuración del organigrama institucional

Con ayuda de la administración se pudo reestructurar y actualizar el organigrama con la apertura de nuevos puesto de trabajo en la empresa.

c. Propuesta de manual de funciones o diseño de cargos

Se detalló cuáles son las tareas específicas de cada empleado en su puesto de trabajo, esto con el objetivo de designar las funciones que le corresponde hacer a cada colaborador, según el puesto en donde se desempeña, se utilizó documentos existentes en la empresa para poder realizarlo.

d. Elaboración de reglamento interno institucional

En base a las necesidades observadas en el centro de práctica durante la etapa de diagnóstico institucional se logró corroborar que debido a la falta de un reglamento interno se genera desorganización dentro de la empresa debido a la poca o mucha desinformación de los puestos de trabajo que cada colaborador posee.

e. Aplicación de pruebas psicométricas

Se aplicaron varios test psicométricos al personal, para evaluar el perfil y desempeño de cada colaborador, en dicha actividad únicamente se tomó la muestra de los encargados del área de laboratorio, recepción y mantenimiento todo esto con el objetivo de identificar las características individuales de cada uno, siendo administradas las siguientes pruebas psicométricas.

1) Test Otis Superior

“Instrumento diseñado para medir la capacidad intelectual de los individuos con un nivel cultural bajo, medio o alto, de esa manera conocer su edad mental”.⁸

2) Test DISC

“Es un test completo de personalidad que se encarga de examinar el comportamiento de los individuos en su entorno o en una situación específica, se centra en los estilos y preferencias de comportamiento profesional y laboral de las personas evaluadas”.⁹

3) Test estilos de personalidad

“Determina que estilo de personalidad predomina en cada persona, cada estilo está compuesto de un conjunto de rasgos característicos de personalidad que conforma los trece modos de ser habitualmente y frecuentemente”.¹⁰

⁸ Arthur S. Otis, Ph.D. *Test Otis Autoaplicados de Habilidad Mental*, Universidad del Valle 1987.

⁹ Dr. Moulton William. *Modelos de comportamiento dominantes, influyentes, estables, concienzudos (DISC)*. por Carlson Learning y Dr. Jonh Greier. 1972.

¹⁰ Salud 180. <http://bienestar.salud180.com/salud-dia.dia/test-de-personalidad> (25 de mayo del 2017)

f. Otras actividades

Durante el proceso de práctica, específicamente en el área de servicio se realizaron otras actividades las cuales no estaban planificadas y que fueron solicitadas por la administradora encargada de la practica en la empresa, entre las actividades que se realizaron destacan, apoyo en el área de recepción, área de radiología, área de contabilidad y la celebración de cumpleaños, día del padre y día de la madre.

2.1.3 Recursos**a. Materiales**

Para las diferentes actividades se utilizaron recursos existentes en la empresa, así como pruebas psicométricas (Test Ottis Superior, Test de Modelos de comportamiento dominantes, influyentes, estables, concienzudos D.I.S.C, Test Estilos de Personalidad), Código de trabajo, para la realización del reglamento interno, hojas tamaño carta y oficio, marcadores, sellador, separadores, lápices, cuadernillos, borradores, etc.

b. Humanos

Para la realización de las actividades se contó con la participación y cooperación de los colaboradores, así como el apoyo y asesoría de la administradora de la empresa.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivo

Determinar qué factores estresantes influyen en el mal desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, por medio de la realización de talleres con el propósito de dotar a los colaboradores con conocimientos y habilidades para el control y manejo de estrés y brindar a los clientes un mejor servicio.

2.2.2 Metodología

a. Taller

Actividad que se realiza en forma colectiva o participativa en la cual se pueden intercambiar experiencias y crear actitudes creativas, que ayuden a generar puntos de vista y soluciones nuevas y alternativas a problemas dados. La finalidad es que los participantes logren apropiarse de los aprendizajes como fruto de reflexión y discusiones. Los pasos para la realización de un taller deben ser: Definir los objetivos, la metodología, evaluar el tema, ubicar el lugar, elaborar los materiales, que se utilizaran para desarrollar el taller, ya sea de forma participativa, reflexiva, expositiva entre otros.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Taller sobre estrés laboral y su manejo

Se realizó el taller con el tema estrés laboral, como objetivo principal de la actividad es minimizar el estrés dentro

de la empresa. Se les proporcionó información teórica en relación al tema, así como estrategias, para reducir el estrés, se realizaron dinámicas en relación al tema para motivar a los participantes y mantener su atención, fue necesaria la presentación de un video el cual trataba sobre el síndrome de estar quemado.

b. Taller sobre servicio al cliente

Se realizó la actividad con el objetivo de motivar a los empleados a tener una buena relación de convivencia con los clientes y entre ellos mismos. El taller se llevó a cabo con el registro de cada participante, seguidamente se les brindo información acerca del tema, se les proporciono técnicas y estrategias de atención al cliente, así mismo se les presento un video que los llevo a reflexionar en el trato hacia los clientes.

2.2.4 Recursos

a. Materiales

Se utilizó equipo de cómputo, videos, hojas de papel bond tamaño carta y oficio, lana de colores, marcadores, separadores, lapiceros, lápices, periódicos, revistas, sillas, mesas, etc.

b. Humanos

Para la realización de los talleres se contó con la participación de los colaboradores de la empresa, personal operativo, administrativo y especialistas (radiólogos, médicos

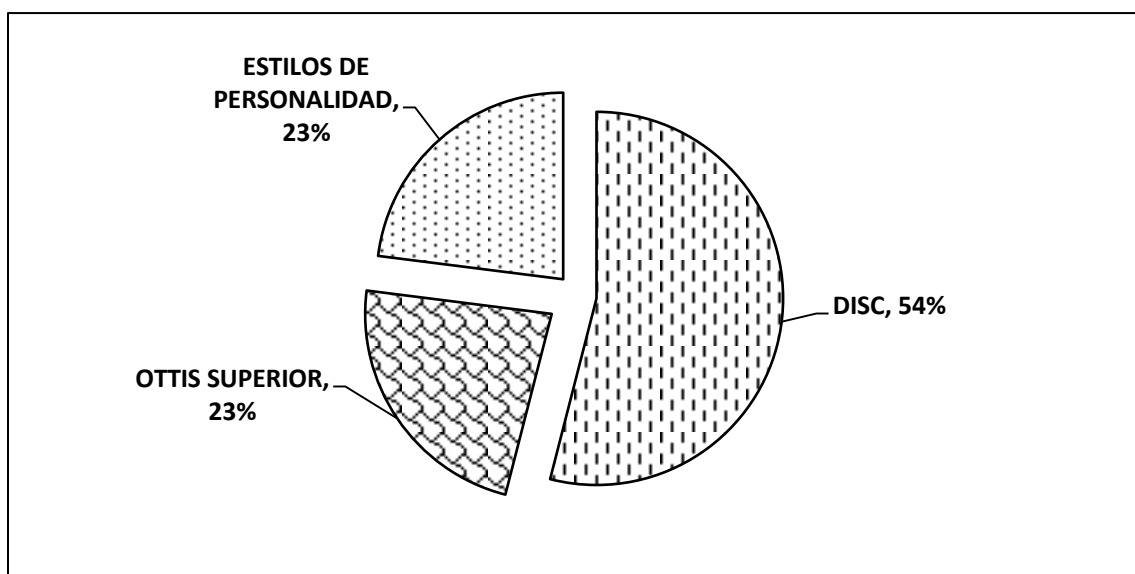
generales, químico biólogo, enfermeros, técnicos radiólogos y técnicos de laboratorio), etc.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

Se establecen resultados obtenidos de las diferentes actividades realizadas durante el proceso.

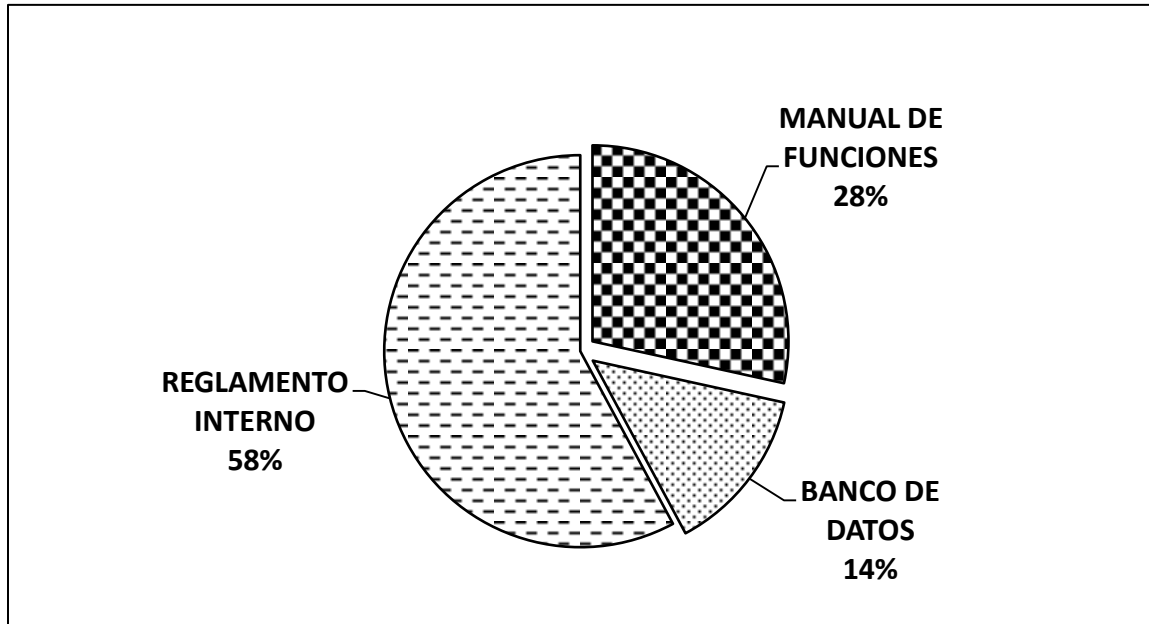
GRÁFICA 1
PRUEBAS PSICOMÉTRICAS APLICADAS A COLABORADORES



Fuente: Investigación de campo. 2015

INTERPRETACIÓN: Dentro de la institución, se seleccionó a colaboradores de las diferentes áreas, a quienes se les aplicó diversas pruebas psicométricas, con el fin de medir la personalidad, el rendimiento laboral, el comportamiento y las emociones de los colaboradores de la empresa. El 54% corresponde a la aplicación del test modelos de comportamiento dominantes, influyentes, estables, concienzudos, D.I.S.C, el 23% corresponde al test Ottis Superior y el otro 23% corresponde al test Estilos de personalidad.

GRÁFICA 2
ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE
DESARROLLO EN RRHH



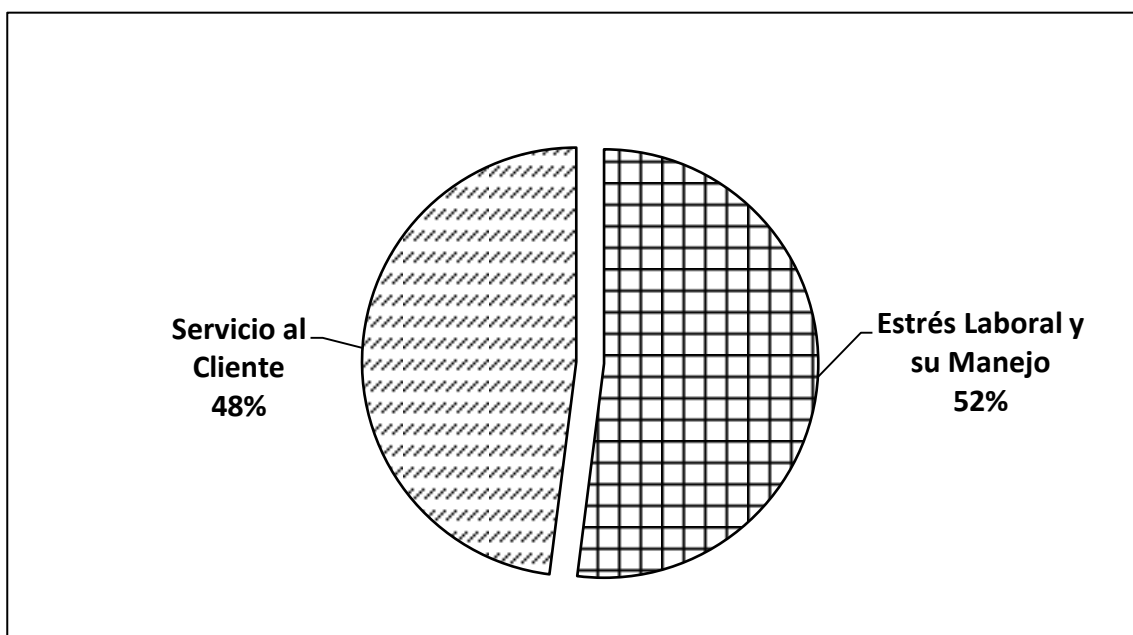
Fuente: Investigación de campo. 2015

INTERPRETACIÓN: Se muestran los resultados obtenidos durante el tiempo de elaboración de manuales de procedimientos de desarrollo en el área de RRHH de la empresa, reglamento interno con un tiempo de ejecución de dos meses, el cual corresponde a un 58% del tiempo establecido en el programa de servicio, Manual de funciones que fue de un mes equivalente a un 28% y actualización del banco de datos que se trabajó durante quince días 14% del programa de servicio.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

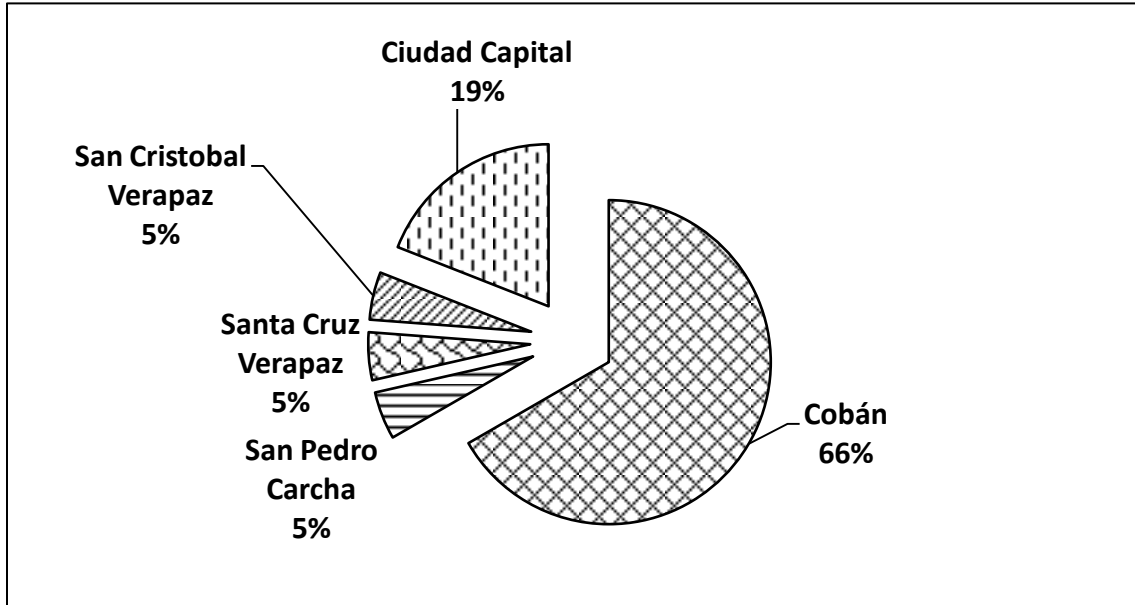
**GRÁFICA 3
ASISTENTES POR TALLER**



Fuente: Investigación de campo. 2015

INTERPRETACION: Se muestran los resultados obtenidos en la asistencia a cada uno de los talleres realizados, el 52% corresponde al primer taller sobre Estrés laboral y su manejo, se conto con la participación de diecinueve colaboradores, el 48% corresponde al segundo taller sobre Servicio al Cliente.

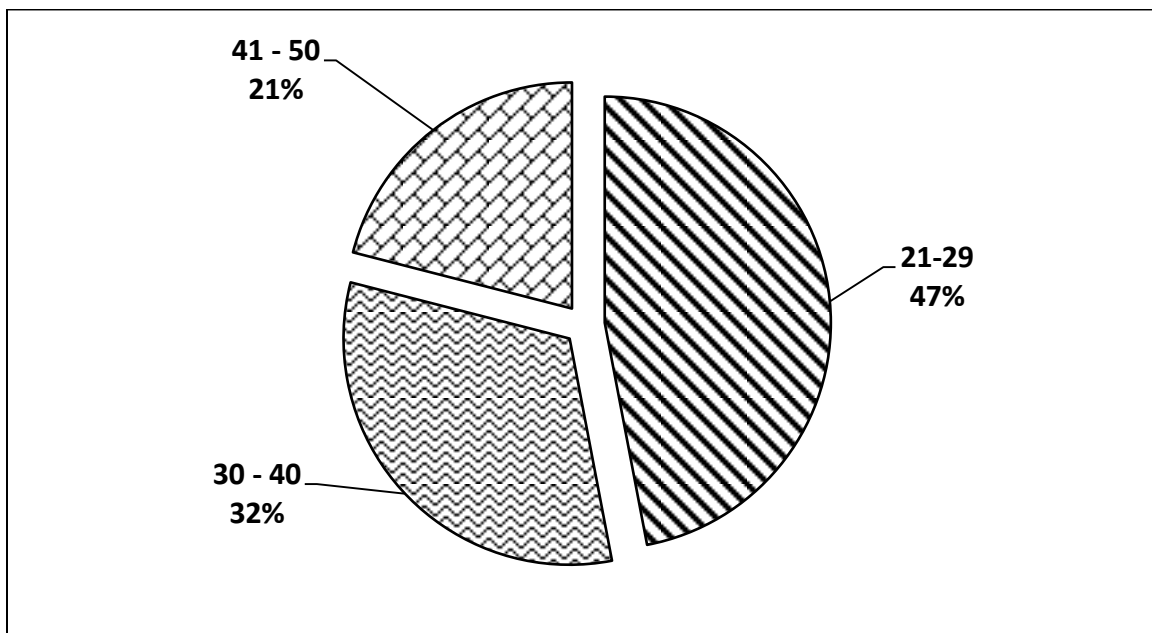
GRÁFICA 4
PROCEDENCIA DE COLABORADORES



Fuente: Investigación de campo. 2015

INTERPRETACIÓN: La procedencia de los colaboradores de la empresa, corresponden a municipios del departamento, así como de la ciudad capital. 66% procedentes de Cobán, un 19% pertenece a la Ciudad Capital, el 5% de San Pedro Carchá, Santa Cruz Verapaz y de San Cristobal Verapaz.

GRÁFICA 5
RANGO DE EDAD DE LOS COLABORADORES



Fuente: Investigación de campo. 2015

INTERPRETACION: El porcentaje obtenido en la siguiente gráfica muestra el rango de edad predominante entre los colaboradores de la empresa, podemos observar que el 47% se ubica entre el rango de veintiuno a veintinueve años, con un 32% de treinta a cuarenta años y un 21% entre las edades de cuarenta y uno a cincuenta años.

CONCLUSIONES

- 1) El desarrollo empresarial fortalece las habilidades y destrezas de los colaboradores, ya que favorecen el manejo eficiente de los recursos con los que cuenta la institución y los lleva a tener un crecimiento empresarial óptimo.
- 2) El diagnóstico institucional sirve como base para la recolección de datos de la empresa, donde se determinan sus fortalezas al igual que las necesidades que posee, esto con la finalidad de establecer estrategias que favorezcan el buen funcionamiento de la misma.
- 3) La elaboración de herramientas institucionales favorece el buen funcionamiento de las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, brindándoles información a los colaboradores del puesto que poseen, cumplan con la filosofía de servicio y el clima laboral sea sano.
- 4) Contribuir en la ejecución de talleres que promuevan la participación de los colaboradores que les permitan alcanzar las metas que se han propuesto tanto personales como profesionales y se sientan parte de la empresa y disminuir las debilidades encontradas.

RECOMENDACIONES

- 1) Contratar una persona capacitada para el puesto de orientación laboral dentro de la empresa, específicamente en el área de Recursos Humanos, ya que es de gran ayuda para los colaboradores, como para el buen funcionamiento de la institución.
- 2) Realizar anualmente una actualización del diagnóstico institucional con el fin de verificar si las estrategias implementadas durante el año han dado resultado.
- 3) Verificar y modificar anualmente los Manuales de Funciones y Reglamentos internos de la empresa, realizar los cambios que sean necesarios según las exigencias que cada puesto de trabajo vaya tenga e implementar medidas para prevenir o erradicar el estrés de los colaboradores de la empresa, como actividades recreativas, talleres de capacitación y una buena comunicación con los jefes de cada área, con el fin de mejorar la salud mental y obtener un buen desempeño laboral.
- 4) Es necesaria la implementación de talleres y actividades de convivencia para los colaboradores proporcionan un buen ambiente de trabajo y una mejor atención a los clientes.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar-Morales, Jorge Everardo, et al. *Servicio al cliente*. México: Editorial Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C., 2010.
- Alastruey Juan Carlos, et al. *La salud mental de los trabajadores*, Madrid; Editorial La Ley, 2012.
- Bohlander, George W. et al. *Administración del recurso humano*. México: Editorial International Thompson, 2001.
- Chiavenato Idalberto. *Administración de recursos humanos*. 5ta. Ed. Buenos Aires Argentina: Editorial McGraw-Hill, 2011.
- Gestión del talento recursos humanos*. 5ta. Ed. Buenos Aires Argentina: Editorial McGraw-Hill, 2011.
- Comunicación Asertiva. <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm/> (11 de mayo 2015).
- Fadiman, Jamaes y Robert Frager. *Teorías de la personalidad*. México: Editorial Oxford University Press, 2001.
- Gordillo Castillo, Enrique. *Guía general de estilos para la presentación de trabajos académicos*. Centro de Estudios Urbanos y Regionales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: USAC, CEUR, 2002.
- Lugares Turísticos de Guatemala, <http://lugaresturisticosav.blogspot.com/> (18 de febrero 2017).
- Moulton, William. *Modelos de comportamiento dominantes, influyentes, estables, concienzudos (DISC)*. s.d.e. 1972.
- Otis, Arthur. *Test Otis: Manual para la aplicación y evaluación de los test intermedio y superior*. Guatemala: Universidad del Valle, 1987.
- Punto Scan. <http://puntoscan.com/contactenos/> (20 de abril 2015).

Tipos de personalidad, <http://bienestar.salud180.com/salud-dia.dia/test-de-personalidad> (18 de febrero 2017).

Werther, William B. y Keit Davis. *Administración de personal y recursos humanos*. México: Editorial Mac Giraw-Hill, 2000.



Vo, Bo.

Margarita Pérez Cruz
Bibliotecaria General
CUNOR



ANEXOS

FOTOGRAFÍA 1 PUNTO SCAN



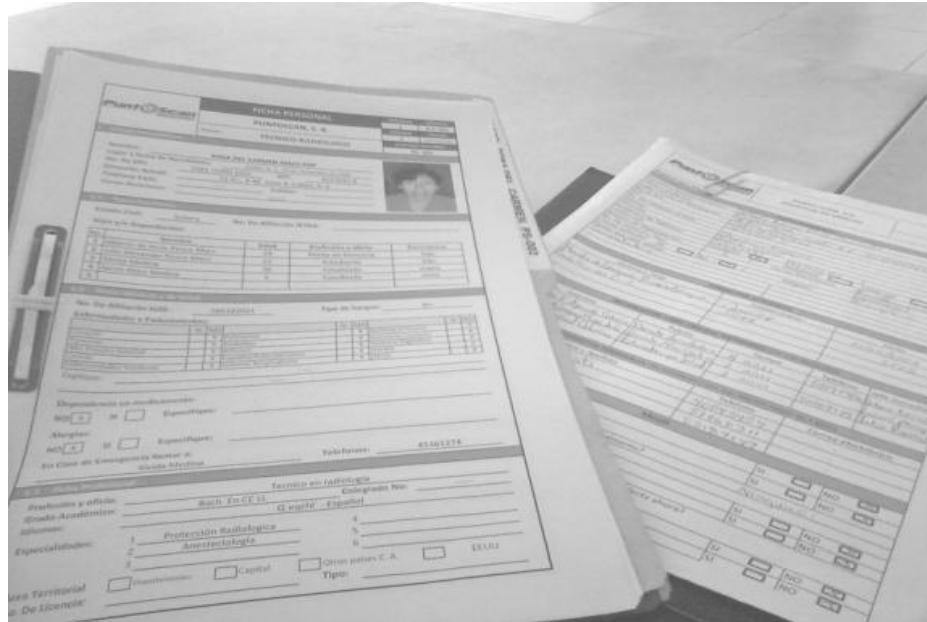
Tomada por: Otoniel Esaú Rivera. 2015

FOTOGRAFÍA 2 APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOMETRICAS



Tomada por: Zaida Marisela Cacao. 2015

FOTOGRAFÍA 3 ACTUALIZACIÓN BANCO DE DATOS



Tomada por: Zaida Marisela Cacao. 2015

FOTOGRAFÍA 4 INSCRIPCIÓN DE ASISTENTES AL TALLER SOBRE ESTRÉS LABORAL



Tomada por: Zaida Marisela Cacao. 2015

FOTOGRAFÍA 5 BIENVENIDA



Tomada por: Elida Marlene Cacao Cú. 2015

FOTOGRAFÍA 6 DINÁMICA



Tomada por: Zaida Marisela Cacao. 2015

FOTOGRAFÍA 7 PRESENTACIÓN DE VIDEO



Tomada por: Elida Marlene Cacao Cú. 2015

FOTOGRAFÍA 8 TALLER SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE



Tomada por: Elida Marlene Cacao Cú. 2015

FOTOGRAFÍA 9 CLAUSURA



Tomada por: Zaida Marisela Cacao. 2015

FOTOGRAFÍA 10 RECUERDOS



Tomada por: Zaida Marisela Cacao. 2015

**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



No. 008-2018

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

ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN PUNTO SCAN, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ

Presentado por el (la) estudiante:

ZAIDA MARISELA CACAO

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 10 de Enero de 2018



Lic. Erwín Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR