

**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 HOTEL POSADA
DE DON ANTONIO, UBICADO EN EL MUNICIPIO DE COBÁN,
ALTA VERAPAZ**

SHIRLEY BEATRIZ CLARA DEL ROSARIO RUANO RIVERA

COBÁN, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DEL 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 ORIENTACION VOCACIONAL
Y LABORAL III, REALIZADA EN EL HOTEL POSADA DE DON
ANTONIO UBICADO EN EL MUNICIPIO DE COBÁN, ALTA
VERAPAZ**

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

POR

**SHIRLEY BEATRIZ CLARA DEL ROSARIO RUANO RIVERA
CARNE 200940409**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA: Lcda.T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTES DOCENTES: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: 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.Psic. Elspeth Lilliana Campos Wellmann

REVISORA

Lcda. Psic. Marta Eugenia Coy Macz

ASESORA

Lcda.Psic. Magda Elizabeth Tzun Jucub



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

Cobán, A.V. 24 de septiembre de 2016
Ref. 15/CP-593-2016

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 el Hotel Posada de Don Antonio de Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Shirley Beatriz Clara del Rosario Ruano Rivera, Carné No.200940409.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Magda Elizabeth Tzur Jucá
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-299-2017

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 Hotel Posada de Don Antonio, ubicado en el Municipio de Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Shirley Beatriz Clara del Rosario Ruano Rivera, Carné No.200940409.**

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. 28 de octubre de 2017
Ref. No.15/CP-650-2017

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 El Hotel Posada De Don Antonio, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Shirley Beatriz Clara del Rosario Ruano Rivera, Carné No. 200940409.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wehmann
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. 28 de octubre de 2017
Ref. No.15/CP-651-2017

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 El Hotel Posada De Don Antonio, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Shirley Beatriz Clara del Rosario Ruano Rivera, Carné No.200940409**. 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

c.c. archivo

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Trabajo de graduación titulado Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizado en Hotel Posada de don Antonio, ubicado en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título a nivel intermedio de Técnico Orientador Vocacional Y Laboral.



Shirley Beatriz Clara del Rosario Ruano Rivera
Carné 200940409

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 su 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:

MIS PADRES

Porque siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo para poder cumplir cada objetivo trazado, de igual manera me han dado consejos que me permitan ser una mejor persona cada día. Y sobre todo les agradezco por darme el amor y la comprensión, ante las adversidades de la vida.

MIS ABUELITAS

Beatriz de la Cruz vda de Rivera (QEPD) por guiarme y ser mi ángel en cada faceta de mi vida. Clara Ross vda de Ruano por todo el cariño y consejos que me ha brindado.

MIS HERMANOS

Hugo y Christian por el apoyo incondicional y por los consejos que me han brindado.

MIS TIOS

En especial a Jorge Rivera de la Cruz por ser un segundo padre que me ha brindado su apoyo y cariño en cada momento de la vida.

AGRADECIMIENTOS

A:

DIOS

Por darme la vida y la salud para cumplir mis objetivos, por ser mi guía y mi fuerza espiritual en todos los momentos de mi vida.

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Por ser mi casa de estudios, por ser parte de mi vida y formarme como una profesional.

HOTEL POSADA DE DON ANTONIO

Por brindarme un lugar en su distinguida institución para la realización de mi práctica.

MIS DOCENTES

Por el acompañamiento y ser guía a lo largo de mi formación profesional.

MI ASESORA

Licenciada Magda Tzun, por su acompañamiento, asesoría, apoyo y consejos que me ha brindado durante este proceso.

MIS AMIGOS

Por el apoyo y los consejos que me brindaron durante el proceso y el acompañamiento que me han brindado, tanto en lo académico como en mi vida. , especialmente a Brenda de León.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS	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	6
	a. Flora	7
	b. Fauna	7
1.5.2	Físicos	8
	a. Hospitales	8
	b. Centros de salud	8
	c. Puestos de salud	9
	d. Sistema integrado en servicios de salud	9
	e. Agua	9
	f. Energía Eléctrica	10
	g. Comunicación	10
	h. Educación	10
	i. Alfabetismo	11
	j. Servicio de recolección de basura	11
	k. Drenajes	11
1.6	Situación socioeconómica	12
	1.6.1 Atractivos turísticos	12
	1.6.2 Artesanal	13
	1.6.3 Principales Festividades	14
1.7	Organización Social	14
	1.7.1 Instituciones no Estatales	15
	1.7.2 Grupos Organizados	15
	1.7.3 Organización socio-cultural	16
1.8	Descripción de la unidad de práctica	16
	1.8.1 Datos generales	16
	1.8.2 Visión	16

1.8.3	Misión	17
	a. Objetivos	17
1.8.4	Recursos	17
	a. Físicos	17
	b. Humanos	18
1.8.5	Servicios que presta la institución	18
1.8.6	Organigrama	19
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	20
	1.9.1 Problemática	20
	1.9.2 Fortalezas encontradas	20

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	23
	2.1.1 Objetivos	23
	a. General	23
	b. Específicos	23
	2.1.2 Actividades realizadas	24
	a. Creación del manual de funciones	24
	b. Realización del reglamento interno	24
	c. Elaboración del marco filosófico institucional	24
	d. Actualización de organigrama institucional	25
	e. Actividades sociales	25
	f. Elaboración y aplicación de entrevista a los colaboradores	25
	g. Aplicación de instrumentos psicométricos	26
	h. Calificación de test	26
	i. Entrega de resultados	27
	2.1.3 Recursos	27
	a. Materiales	27
	b. Humanos	28
2.2	Programa de docencia	28
	2.2.1 Objetivos	28
	a. General	28
	b. Específicos	28
	2.2.2 Metodología	29
	a. Taller	29
	2.2.3 Actividades realizadas	29
	a. Taller sobre inteligencia emocional en el ámbito laboral	29
	b. Taller sobre comunicación asertiva	30
	c. Taller sobre liderazgo y trabajo en equipo.	30
	2.2.4 Recursos	30
	a. Materiales	30
	b. Humanos	31

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de Servicio	33
3.2	Programa de docencia	37
	CONCLUSIONES	39
	RECOMENDACIONES	41
	BIBLIOGRAFÍA	43
	ANEXOS	45

ÍNDICE DE ESQUEMAS

ESQUEMA 1	Hotel Posada de Don Antonio	18
-----------	-----------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1	Proceso administrativos elaborados	33
GRÁFICA 2	Asistencia a actividades sociales por género	34
GRÁFICA 3	Colaboradores entrevistados por género	35
GRÁFICA 4	Instrumentos psicométricos	36
GRÁFICA 5	Género atendido en las actividades	37
GRÁFICA 6	Actividades realizadas	38

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA 1	Charla inteligencia emocional en el ámbito laboral	47
FOTOGRAFÍA 2	Taller de trabajo en equipo y liderazgo	47
FOTOGRAFÍA 3	Charla comunicación asertiva	48
FOTOGRAFÍA 4	Actividades sociales	48

ABREVIATURAS Y SIGLAS

Admón.	Administración
Agr.	Agrónomo
Asoc.	Asociación
CUNOR	Centro Universitario del Norte
COCODE	Consejo Comunitario de Desarrollo
CODEDE	Consejos Departamentales de Desarrollo
COMUDE	Consejos Municipales de Desarrollo
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala
DISC.	Dominancia. Influencia. Estabilidad. Concienzudez
Dr.	Doctor
INEB	Instituto Nacional de Educación Básica
Ing.	Ingeniero
Lcda.	Licenciada
Lic.	Licenciado
ONG	Organización no gubernamental
PEM	Profesorado de Enseñanza Media
Psic.	Psicología
T.S.	Trabajo Social
Zoot.	Zootecnia

RESUMEN

La práctica profesional supervisada se desarrolló en el Hotel Posada de Don Antonio, cuyo objetivo fue mejorar la comunicación entre los colaboradores.

Se desarrolló un diagnóstico institucional para realizar varias actividades como observaciones y entrevistas a los colaboradores para la actualización de datos, esto proporcionó elementos necesarios para la creación de un plan de trabajo, que fue dividido en dos programas, uno de docencia y otro de servicio, para cubrir las necesidades detectadas y así ofrecer beneficios al hotel.

Dentro del programa de servicio se realizaron actividades en donde se puede mencionar, creación del manual de funciones, realización del reglamento interno, elaboración del marco filosófico de la institución, actualización del organigrama.

De igual manera se realizaron actividades sociales con el fin de establecer una relación más cercana entre el grupo de colaboradores. Así mismo, se realizó la elaboración y aplicación de entrevistas para selección de personal y pruebas psicométricas, esto ayudó a fortalecer las debilidades encontradas en la institución.

Dentro del programa de docencia se realizaron charlas y talleres con el fin de obtener una mejora en el clima laboral, con los temas de: inteligencia emocional en el ámbito laboral, comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo. Realizado con los colaboradores del hotel Posada de Don Antonio y Posada de Cobán.

INTRODUCCIÓN

El Hotel Posada de Don Antonio está situado en un área céntrica del municipio de Cobán, cuenta con la disponibilidad de ofrecer habitaciones con servicios básicos, salones para la realización de eventos, servicios de alimentación en distintos eventos sociales, área de restaurantes y amplio parqueo.

Con la práctica profesional supervisada, fue posible identificar debilidades y fortalezas que posee el hotel, estas fueron fortalecidas con la ayuda de las áreas de servicio y docencia que fueron realizadas durante el proceso.

El primer capítulo ofrece un análisis detallado de la localización y cultura de Cobán Alta Verapaz, así también, los procedimientos internos del Hotel Posada de Don Antonio, en el cual se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; esto da la pauta de encontrar la problemática y por ende buscarle solución.

El segundo capítulo está dividido en dos programas: servicio y docencia. En ambas se describen los objetivos, metodología empleada y recursos utilizados para la realización de cada uno de los programas.

El tercer capítulo muestra un análisis detallado de cada actividad realizada. Dentro de las actividades de servicio se describen los resultados de logro que conlleva al fortalecimiento de las debilidades encontradas dentro del hotel; en lo que respecta a docencia muestra la importancia de cada actividad y la población atendida.

OBJETIVOS

General

Fortalecer los procesos administrativos que se llevan dentro del Hotel Posada de Don Antonio y Posada de Cobán mediante la elaboración del marco filosófico institucional para el mejoramiento de la organización empresarial.

Específicos

Realizar un diagnóstico institucional a través de una entrevista no estructurada dirigida a la gerente administrativa sobre los problemas que afectan el clima organizacional para la elaboración de estrategias que ayuden a mejorar el mismo.

Mejorar los procesos administrativos a través de la implementación de herramientas que servirán para mejorar la estructura organizacional

Apoyar a la institución y personal en el conocimiento y práctica de un Clima Organizacional adecuado por medio de un desarrollo de temas que les permitan ejercer sus funciones de manera favorable.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

Cobán, es la cabecera del Departamento de Alta Verapaz; al Norte, colinda con Chisec e Ixcán Playa Grande, el Quiché; al Sur, con San Cristóbal, Santa Cruz y Tactic, Alta Verapaz; al Oriente, con San Pedro Carchá y San Juan Chamelco, y al Occidente con los municipios de Ixcán, Uspantán y Chicamán del Departamento de Quiché.

Su elevación territorial es de 2,132 km² y cuenta con una altura de 1316 MSNM.

1.2 Condiciones climáticas

El clima de Cobán solía ser templado y frío en el cual se daba una lluvia llamada “Chipi, Chipi”, debido a la tala de árboles esto ha ido cambiado ya que ahora el clima es caluroso con temperaturas desde 33° y en invierno las temperaturas bajan a 6°.

Las tormentas eléctricas se dan en los meses de junio y julio y debido a la intensidad de la lluvia ocurren inundaciones en algunas áreas del municipio.

1.3 Condiciones edáficas

La tierra y calidad del municipio comprende la zonificación ecológica sub-tropical muy húmeda. Su suelo es calcáreo y suele tener variedad de superficies. La tierra es areno-arcilloso, los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza, los hay profundos y poco profundos.

1.4 Vías de acceso

Para llegar a la ciudad de Cobán existen varios caminos, los cuales están asfaltados, la carretera principal conduce a la ciudad capital y a diferentes municipios y departamentos.

En el municipio de Cobán, está situado un pequeño aeropuerto, que es operado y administrado por la Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala, tiene una pista de asfalto de 1018 metros de longitud en la dirección 02/20.

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

Cobán es rico en recursos naturales tanto en flora como en fauna, contando con varios lugares en donde se pueden apreciar dichos recursos. La red fluvial está caracterizada por un conjunto de ríos menores. El Río Chixoy, es el más grande, sirve de límite departamental con Quiché, donde está instalada la hidroeléctrica Chixoy que beneficia a gran parte del país. En la parte sur de Cobán, están ubicados los ríos Cahabón y Chió, los que benefician a la región al generar energía eléctrica para una buena parte de la población.

a. Flora

“Alta Verapaz es un departamento bastante rico en cuanto a la flora, existiendo variedad de plantas y gran variedad de Orquídeas, sobresaliendo la Monja Blanca (*Lycasteskinneri*) nuestra Flor Nacional; también se produce variedad de flores y legumbres. Existen también fajas de terreno ricas en madera, como son: El cedro (*Cedrus*), la caoba (*Swietenia macrophylla*), chicozapote (*Manilkara zapota*), entre otros. Produce bosques de madera para carbón y leña, finas y rústicas, legumbres, cardamomo (*Cardamomum*), pimienta (*Piper nigrum*), café (*Coffea*) cacao (*Theobroma cacao*), arroz (*Oryza sativa*) y frijol (*Phaseolus vulgaris*)”.¹

b. Fauna

“Posee fauna silvestre, especies de mamíferos, aves como el Quetzal (*Pharomachrus mocinno*) y reptiles. Flora selvática y bosques naturales de singular belleza. Entre la fauna algunas especies están en vías de extinción, como el venado de cola blanca (*Odocoileus virginianus*), el puma (*Puma concolor*), el mono (*Platyrrhini*) y el mico (*Mico Lacépède*) Otros persisten en lo más escondido de la selva, como el tigre (*Panthera tigris*), el tigrillo (*Leopardus (tigrinus)*), coche de monte (*Dicotyles pecari*), cotuzas (*Dasyprocta punctata*) y ardillas (*Sciurus vulgaris*). La variedad de serpientes, no es menos rica, ni es menos peligrosa”.²

¹ Flora y fauna de Cobán. <http://www.ilustrados.com/tema/4350/Flora-fauna-Guatemala.html> A1n. (junio 13 de 2016).

² *Ibíd.*

1.5.2 Físicos

Cobán ha crecido en los últimos años tanto en población como en cuanto a estructura, la mayoría de sus calles y carreteras están asfaltadas el paso a desnivel “Erick Barrondo”, cuenta con establecimientos públicos y privados que benefician a la educación.

La religión es algo importante para los cobaneros por lo que se cuenta con iglesias de varias religiones, católica, evangélica, mormones, testigos de jehová, etc; pero la que predomina es la religión católica. Cuenta con 4 parques; parque Central, parque Navidad, parque San Marcos y Parque Gabriela Mistral.

En lo que se refiere a la infraestructura de servicios de salud se destacan:

a. Hospitales

En la cabecera municipal funciona un hospital regional, en el cual laboran bajo el sistema de turnos: 31 médicos, 1 odontólogo, 26 enfermeras profesionales, 97 enfermeras auxiliares y 14 laboratoristas y personal operativo.

b. Centros de salud

Aledaño al hospital regional funciona un centro de salud tipo “B” (sin servicio de encamamiento), que presta el servicio en horario normal de trabajo; cuenta con 2 médicos nacionales, 1 médico cubano, 1 odontólogo, 1 enfermera profesional, 6 enfermeras auxiliares y 2 técnicos en salud rural.

c. Puestos de salud

Existen 6 puestos de salud, atendidos cada uno por: 1 auxiliar de enfermería y 1 técnico en salud rural; se ubican en: Choval, Saxoc, Chitocán, Secocpur, Salacuín y El Peyán.

d. Sistema integrado en servicios de salud

“Artículo 37. Naturaleza y ámbito de competencia. La Dirección General del Sistema Integral en Salud (SIAS) es la dependencia del Nivel Central del Ministerio de Salud, responsable de dirigir y conducir el proceso de organización y desarrollo de los servicios públicos de salud, articulando funcionalmente los distintos establecimientos que conforman la red de los servicios públicos y privados ubicados en la jurisdicción de las Áreas y Distritos de Salud, supervisando, monitoreando y evaluando los programas de atención a las personas y al ambiente que desarrollan los diferentes establecimientos”.³

Así también, cuenta con servicios básicos como:

e. Agua

En el área urbana de Cobán la mayoría de hogares tienen el servicio de agua en tubería, mientras que en el área rural la mayoría de hogares carecen del vital servicio.

El uso exclusivo del servicio de agua por tubería en los hogares, se limita al área urbana, mientras que, en el área rural

³ Reglamento orgánico interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Área de Salud de Cobán Alta Verapaz, 1999.

existe el servicio, generalmente de uso público por medio de chorros lleno cántaros. En el municipio, 56,81 por ciento de la población acarrea el agua hacia su hogar desde una fuente ubicada dentro o fuera de su comunidad, pero es en el área rural en donde el acarreo lo realiza más del 80 por ciento de hogares.

f. Energía Eléctrica

Corriente alterna 110 y 220 voltios, el servicio lo provee la empresa Energuate.

g. Comunicación

La comunicación no es un problema en el área urbana, sin embargo, en el área rural más del 30% de comunidades carecen del servicio de radio o teléfono.

h. Educación

De 7 años y más existe una población de 111,851, de la cual, el 49,25 por ciento son hombres. Es alto el porcentaje (38,21 por ciento) de esta población que no tiene nivel de escolaridad, la mayoría tiene la escuela primaria (42,53 por ciento) y se ubica una menor población en el nivel medio y superior.

Asistencia escolar, la población de 7 a 14 años (31 160), el 17,51 por ciento no asistió a la escuela, en el cual se menciona en orden de prioridad las causas siguientes: no le

gusta o no quiere ir, falta de dinero, padres no quieren, y falta de escuela en la comunidad.

i. Alfabetismo

En edad de 7 años y más, 6 de cada 10 pueden leer, escribir un párrafo sencillo en español u otro idioma, significa que el analfabetismo es del 40 por ciento, por tanto, éste es mayor entre las mujeres que en los hombres.

Las causas en orden de prioridad por las que las personas no asisten al programa de alfabetización son las siguientes: ya no es tiempo por ser un adulto mayor, no tiene tiempo, no existe el programa en la comunidad, no hay motivación para participar.

j. Servicio de recolección de basura

El servicio de recolección de basura se presta solo en el área urbana, por las empresas Marconi y el Sol, en las cuales, después de la recolección, la basura es depositada en un vertedero de desechos ubicado en la comunidad *Sachamach*, zona 12 de Cobán.

k. Drenajes

El municipio cuenta con este servicio en el área urbana, sin que exista una planta de tratamiento para ello, por lo que se descarga en los ríos más cercanos, el más afectado y contaminado es el río *Cahabón*. En las colonias El Esfuerzo,

antón las Casas, Carmelitas y San José La Colonia, existen fosas sépticas para drenar las aguas.

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

El municipio de Cobán posee lugares de recreación, que se distinguen por su riqueza natural y cultural turísticos principales son:

- a. La Laguna de Lachuá
- b. Balneario Talpetate
- c. Parque Nacional Las Victorias
- d. Balneario San José La Colonia
- e. Estadio Verapaz
- f. El Calvario
- g. El Convento
- h. Ermita de Santo Domingo

El Estadio Verapaz de Cobán tiene como nombre estadio “José Ángel Rossi” y se le conoce como el más bello de Guatemala. Posee una tribuna llamada Monja Blanca (*Lycaste Skinner*) y es utilizada como salón de baile mediante la celebración de la feria departamental.

La Iglesia del Calvario está situada en la cima de una colina a cinco cuerdas (unos 500 metros) del parque central de Cobán, es un bello mirador urbano, al cual se accede por medio de una escalinata de 135 gradas. Fue construido, hace aproximadamente 150 años, por la comunidad indígena, bajo la dirección del cacique

Francisco Pop. Próximo a la iglesia, existe un cementerio, que fue cerrado por su proximidad con la ciudad. En la iglesia se venera al Cristo del Calvario, imagen esculpida por Quirio Cataño y todos los domingos se celebra misa en q'eqchi' y en español.

1.6.2 Artesanal

En el Parque Navidad de Cobán, tienen a disposición para turistas nacionales y extranjeros variedad de artesanías propias del departamento. Las mujeres son las que tradicionalmente elaboran los güipiles, bordan motivos de la naturaleza, adornos de colores y figuras geométricas, que tienen un sentido simbólico muy profundo.

Algunos de los tejidos de Cobán se usa el hilo comercial blanco, tanto para el tejido como para el brocado y dos o tres motivos diferentes en líneas horizontales de repetición, estas son las figuras llamadas pato (*Patux*) piñas (*Ch'op*) y mariposas (*Pepén*).

Platería: en Cobán, se ha practicado la platería desde hace ya varios siglos. En la actualidad son expertos fabricantes de hermosas piezas, como adornos, collares y recuerdos, los cuales se pueden adquirir en el mercado. También se produce joyería de oro y productos de cobre.

Artículos de Madera: entre la variedad de productos de madera que se producen en el departamento destacan los muebles realizados en Cobán, tales como: mesas, roperos, literas, amueblado de sala, entre otros.

1.6.3 Principales Festividades

Fiesta titular: La primera feria departamental fue celebrada en 1,936. Su celebración es: el 4 de agosto en honor a Santo Domingo de Guzmán. Cabe mencionar que cada municipio celebra su fiesta, en diferente fecha, a lo largo del año.

El Paabanc representa una fiesta indígena cuyos antecedentes surgen en Cobán, Alta Verapaz y se celebraba en las capillas especiales de cada barrio. El fenómeno Folklórico tiene sus antecedentes ancestrales, a partir de la Revolución de 1871.

Se celebra una velada para elegir a Señorita Tezulutlán. Así mismo, en el mes de julio de cada año se celebra en el festival folklórico la elección de la hija del rey Rabín Ajaw, la cual es digna representante de la ancestral cultura maya.

Además, el tercer fin de semana del mes de mayo se celebra el medio maratón internacional de Cobán, desde 1974. A dicho evento llegan más de 6,000 corredores de todo el mundo y es reconocido como una de las carreras más importantes de Latinoamérica.

1.7 Organización Social

La organización del municipio es muy importante por lo cual hay un alcalde municipal, síndicos y concejales, Policía Nacional Civil, Policía Municipal de Tránsito, Bomberos Voluntarios, ONG, Consejo Regional de Desarrollo Rural, Procuraduría de Derechos Humanos, Juzgado de la Niñez y la Adolescencia, Juzgado de Paz Penal de Faltas, Gobernación Departamental, Defensoría de la Mujer Indígena, Procuraduría General de

la Nación y otros organismos jurisdiccionales, Ministerio Público, Hospital Regional Hellen Lossi de Laugerud, Centro de Salud, entre otros, que velan por el cumplimiento de las leyes y normas sociales. Todas estas instituciones cuidan de los diferentes barrios, colonias, residenciales, zonas y aldeas que conforman Cobán, los cuales son:

Área urbana está distribuida en zonas y barrios y el Área rural está distribuida en aldeas y caseríos

1.7.1 Instituciones no Estatales

- a. Asociación Tula Salud
- b. Mercy Corps
- c. Médicos del Mundo
- d. Alas de Guatemala
- e. Plan Internacional
- f. Medical Times
- g. Fuden
- h. Compañero para cirugía

1.7.2 Grupos Organizados

- a. Cocode
- b. Codede
- c. Comude
- d. Comité de salud
- e. Comité de seguridad
- f. Juntas escolares
- g. Asociación de comadronas

1.7.3 Organización socio-cultural

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

1.8 Descripción de la unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

El Hotel Posada de Don Antonio está ubicado en 5ta. Ave. 1-51 zona 4, a 500 metros del parque central del Municipio de Cobán del Departamento de Alta Verapaz, en un área segura y de fácil acceso.

El Hotel cuenta con Posada De Cobán, el cual forma parte de la misma institución, a su cargo está el mismo personal que labora en Posada de Don Antonio.

1.8.2 Visión

“Ser un Hotel reconocido nacional e internacionalmente por su calidez humana y atención esmerada brindada por su personal altamente capacitado, dispuesto a crear un ambiente armonioso y de descanso para nuestros clientes”.⁴

⁴ Hotel Posada de Don Antonio, visión, misión y objetivos [archivo de Word: computadora del hotel]. Guatemala: Administración del hotel, (mayo 26 de 2015)

1.8.3 Misión

“Brindarles a nuestros clientes el mejor servicio de hospedaje y alimentación con dedicación y esmero para ser de su estancia un descanso placentero”.⁵

a. Objetivos

“Constituirse en una empresa líder dentro del mercado consumidor, posicionándose como la mejor alternativa en la presentación de servicio hotelero, logrando así la satisfacción del cliente a través de cada uno de los servicios”.⁶

1.8.4 Recursos

a. Físicos

- 1) Habitaciones (22)
- 2) Salones privados para eventos (2)
- 3) Oficina administrativa
- 4) Recepción
- 5) Jardín
- 6) Área de lavandería
- 7) Área de cocina
- 8) Restaurante
- 9) Parqueo
- 10) Muebles (escritorios, sillas, roperos, etc)

⁵ *Ibíd.*

⁶ *Ibíd.*

- 11) Televisores
- 12) Cajas de seguridad
- 13) Servicios sanitarios

b. Humanos

- 1) Gerente General
- 2) Subgerente
- 3) Gerente administrativo
- 4) Camareras
- 5) Recepcionista
- 6) Cocineros
- 7) Asistentes de cocina
- 8) Meseros
- 9) Economato
- 10) Seguridad

1.8.5 Servicios que presta la institución

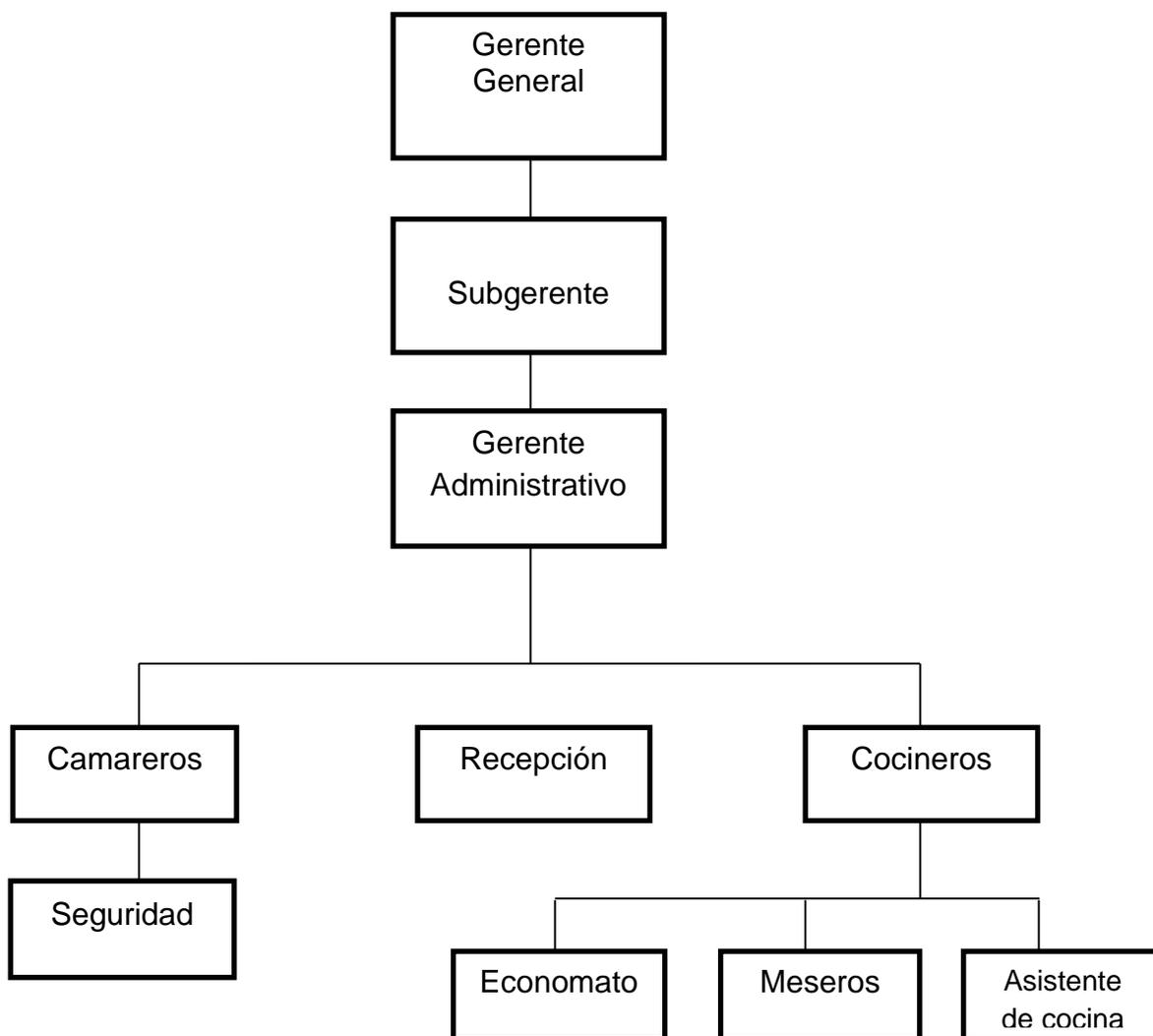
El Hotel Posada de Don Antonio tiene a su servicio 22 habitaciones con baño privado, agua caliente, televisión con cable local, cajas de seguridad, servicio de internet, 2 salones privados para eventos y un área jardinizada que funciona para el servicio de restaurante y eventos, servicio de *catering* (servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos presentaciones de diversa índole)

El Hotel cuenta con Posada de Cobán en el cual tiene a su disponibilidad 22 habitaciones de las cuales 19 están al servicio del cliente, son confortables, todas con baño privado y televisión por

able. Así mismo, cuenta con el mismo servicio que brinda Posada de Don Antonio en el cual, el personal administrativo y operativo vela por los servicios de ambos hoteles.

1.8.6 Organigrama

**ESQUEMA 1
HOTEL POSADA DE DON ANTONIO**



Fuente. Realizado por Shirley Beatriz Ruano Rivera. 2015.

1.9 Problemas y fortalezas encontradas

1.9.1 Problemática

Durante la elaboración del diagnóstico, se realizaron distintas actividades como: entrevistas a los colaboradores para conocer el clima laboral, entrevista con la gerente administrativa, observaciones dentro del hotel, que dieron como resultado la identificación de distintas problemáticas las cuales se desglosan a continuación:

- a. Falta de motivación personal y laboral de los colaboradores, esto pudo ser detectado por medio de entrevistas que se realizaron con los colaboradores, en ocasiones muestran falta de interés y la resistencia a cumplir con las tareas que se les proporcionan.
- b. El clima laboral se ve afectado dentro del equipo de trabajo, ya que el canal de comunicación no es fluido dentro de los mismos colaboradores y muchas veces se distorsiona la información o las tareas que a cada uno le corresponden.

1.9.2 Fortalezas encontradas

- a. Es un hotel céntrico en el municipio de Cobán, situado en un área segura y de fácil acceso, con la disponibilidad de ofrecer habitaciones con servicios básicos, salones para la realización de eventos, servicio de catering, área de restaurante y amplio parqueo.

- b. La infraestructura del hotel es amplia, las habitaciones cuentan con iluminación adecuada para brindar un servicio de calidad, posee un área jardinizada, denomina Pérgola que es utilizada para realizar eventos con servicio de restaurante.

- c. Cuenta con salones privados para la realización de eventos, dentro de este servicio se ofrece el mobiliario, equipo y servicio de alimentación. Es accesible el apoyo y la apertura de parte de Gerencia Administrativa para la realización de las actividades programadas con los colaboradores de los hoteles, el cual ayuda con el crecimiento personal de cada uno de ellos.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

a. General

Mejorar los procesos administrativos a través de la implementación de herramientas que servirán para mejorar la estructura organizacional.

b. Específicos

Implementar normas y funciones claras mediante un reglamento para el desempeño de quienes integran las distintas áreas del hotel.

Lograr que los colaboradores y los clientes se identifiquen con la misión y visión que tiene el hotel Posada de Cobán, para conseguir un mejor desarrollo y crecimiento.

Realizar una estructura de jerarquización gráfica de manera formal para poder realizar consultas en orden que facilite el conocimiento de los puestos establecidos dentro de la institución.

2.1.2 Actividades realizadas

a. Creación del manual de funciones

Se utilizó la entrevista como herramienta que brindó ayuda para facilitar la creación de este manual, con el fin de conocer mejor todas las funciones en el hotel, ya que este posee una variedad de cargos.

b. Realización del reglamento interno

Con la ayuda de la gerente administrativa se obtuvo información respecto a las reglas y normas del hotel, se implementó un registro de las horas de ingreso y egreso de los colaboradores, para tener un buen control de la jornada laboral.

De acuerdo a la información obtenida se modificaron algunas reglas y normas, ya que no cumplían con los objetivos del hotel.

c. Elaboración del marco filosófico institucional

Se trabajó conjuntamente con la gerente administrativa para poder establecer las estrategias de recolección de información, las cuales son: entrevistas no estructuradas con algunos de los colaboradores para saber de qué manera se identifican con el hotel y que desean transmitir a los clientes y así trazar nuevas metas para poder cumplir con los objetivos que tiene el hotel.

d. Actualización de organigrama institucional

Se solicitó en recepción el formato del organigrama existente para realizar adecuaciones de los puestos y así crear un nuevo diseño del formato.

e. Actividades sociales

Celebración del día de la madre y del padre a los colaboradores del hotel, en el cual se brindó un momento de relajación y alegría para lograr una integración entre los compañeros de trabajo.

Las actividades se llevaron a cabo en el restaurante El Búcaro, en el cual se realizaron dinámicas en las que participaron todos los invitados. Por último se sirvió un refrigerio en donde se logró compartir con cada uno de los colaboradores.

Dichas actividades permitieron establecer una convivencia amena dentro del grupo de colaboradores y por ende reforzar las relaciones intrapersonales.

f. Elaboración y aplicación de entrevista a los colaboradores

El contenido de la entrevista, obtenía datos generales del colaborador, datos familiares, número de CUI, fecha y año de ingreso a labores, número de teléfono y fecha de vacaciones, con el fin de obtener un registro que permitiera llevar un control de las personas que laboran dentro del hotel.

Al momento de ejecutar el instrumento, se recorrió las diferentes áreas de la institución, se solicitó un momento para realizar la misma, previo a ello, se estableció rapport con cada uno de los colaboradores y se explicó el motivo por el cual se requería dicha información.

Seguidamente se estableció un formulario el cual se hizo entrega a la Gerencia Administrativa, en donde se especifican los datos de cada uno de los colaboradores.

g. Aplicación de instrumentos psicométricos

Los test fueron aplicados a un grupo de colaboradores del hotel, dichos test no lograron ser aplicados a todos los colaboradores ya que hubieron dos factores que impidieron la realización de los mismos, los cuales son: falta de tiempo y la escolaridad de los colaboradores.

Las aplicaciones se realizaron en parejas, el primer test aplicado fue el Disc con colaboradoras del área de lavandería, el segundo test aplicado corresponde al de Estilos de Personalidad el cual fue realizado en el área asignada para orientación y la última pareja realizó el test Otis en el área de recepción.

h. Calificación de test

Por medio de las plantillas específicas que poseen los test aplicados, se pudieron calificar de una mejor manera y así poder obtener resultados confiables y válidos, los resultados

obtenidos ayudaron a determinar los rasgos de personalidad y nivel de inteligencia de cada uno de los colaboradores.

i. Entrega de resultados

La entrega de resultados se realizó de manera individual, para poder explicarle a cada uno de los colaboradores, los resultados obtenidos se socializaron con cada uno de ellos en la oficina utilizada para los procesos de orientación.

Durante la entrega de resultados se les motivó a seguir adelante en el cumplimiento de las metas propuestas, de igual manera, se recalcó la importancia de las relaciones interpersonales y por ende el buen manejo del trabajo en equipo.

Al momento de recibir sus resultados, cada uno firmó un informe de recibido para hacer constar la entrega del mismo.

2.1.3 Recursos

a. Materiales

Dentro de los materiales utilizados para realizar las actividades se hace mención de: entrevistas, computadora, cuaderno, hojas papel bond, impresora, lápiz, lapicero, cuadernillos y plantillas de calificación de los test: DISC, Otis y Estilos de Personalidad.

Al realizar las actividades sociales se utilizaron globos, chocolates, bocinas, cartulina de colores y botes de vidrio para elaborar recuerdos.

b. Humanos

Se contó con la participación de los colaboradores que prestan servicios dentro del hotel, así mismo, el apoyo brindado de gerencia administrativa y estudiante de psicología.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivos

a. General

Apoyar a la institución y personal en el conocimiento y práctica de un Clima Organizacional adecuado por medio de un desarrollo de temas que les permitan ejercer sus funciones de manera favorable.

b. Específicos

Aprender a utilizar las emociones saludables a través de ejercicios de relajación que sirvan como guía para la resolución de problemas.

Reconocer la importancia del asertividad en el contexto laboral mediante temas que sirvan de ejemplo para la resolución de conflictos.

Sensibilizar a los colaboradores a través de herramientas que les permita llegar a la integración de un equipo competitivo.

2.2.2 Metodología

a. Taller

En él se integran la teoría y la práctica por medio de trabajo en equipo en el cual se brinda material especializado acorde con el tema a tratar, se requiere la participación de los asistentes con el fin que el aprendizaje sea significativo.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Taller sobre inteligencia emocional en el ámbito laboral

Para que se diera un cambio en los procesos organizacionales, fue necesario realizar un taller de aprendizaje organizacional y emocional, que permitiera demostrar la importancia de la autorregulación emocional para el buen funcionamiento tanto del hotel, como para la vida de cada uno de los colaboradores, ya que a través del uso adecuado de las emociones se pueden evitar inconvenientes que afecten el trabajo de cada uno de ellos.

El fin primordial de dicho taller fue crear un ambiente armonioso entre los colaboradores que favoreciera a la empresa.

b. Taller sobre comunicación asertiva

La comunicación asertiva es importante en el ámbito laboral ya que permite que los colaboradores se expresen con naturalidad y respeten las ideas de los demás, es por ello, que se realizó un taller en donde se brindó un acompañamiento con temas de importancia que le permitiera a cada uno de los colaboradores tener un comportamiento social maduro.

Esto conllevó a cada colaborador aprender a expresar sus opiniones entiendo que tienen el mismo peso que las expresiones u opiniones de los demás colaboradores, lo cual evitó poco a poco los conflictos en el hotel.

c. Taller sobre liderazgo y trabajo en equipo.

La importancia del taller era perseguir no solo la mejora del trabajo, sino favorecer la motivación y el liderazgo, así como el trabajo en equipo con cada uno de los colaboradores.

Durante la actividad, se logró observar la actitud que presentaba cada uno de ellos, se llegó a la conclusión que es un grupo dinámico y al unirse logran sobre salir como un gran equipo desempeñando las metas propuestas.

2.2.4 Recursos**a. Materiales**

Los recursos utilizados para las actividades fueron: computadora, cañonera, bocinas, hojas papel bond, lapiceros,

lápices, papel periódico, vejigas, sillas y recuerdos con frases motivacionales.

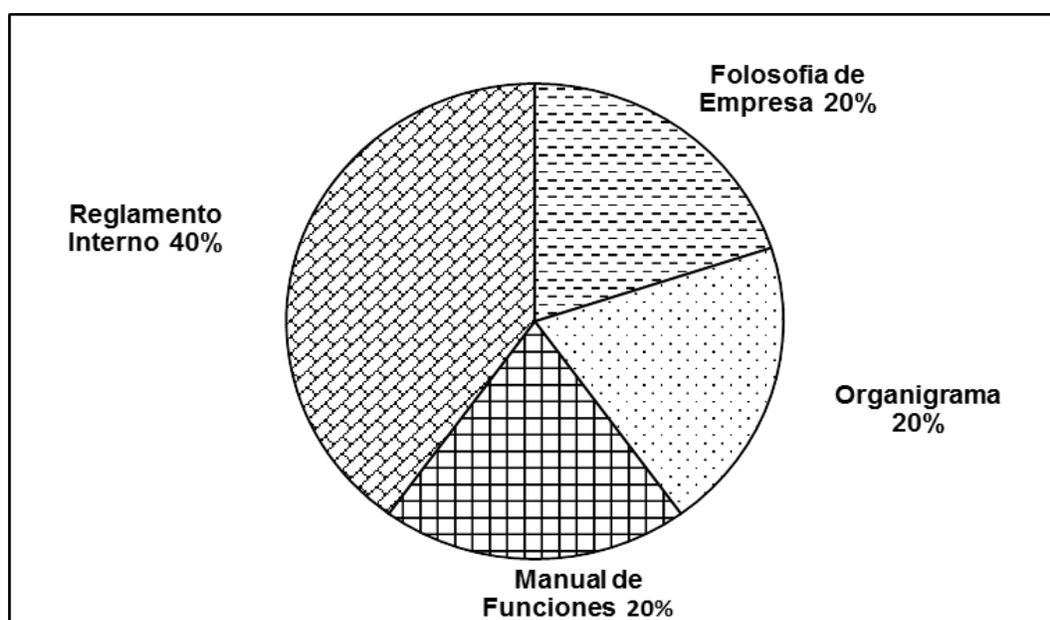
b. Humanos

Se contó con el apoyo de gerencia administrativa, de igual manera, con cada uno de los colaboradores que labora dentro del hotel.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de Servicio

GRÁFICA 1
PROCESOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS



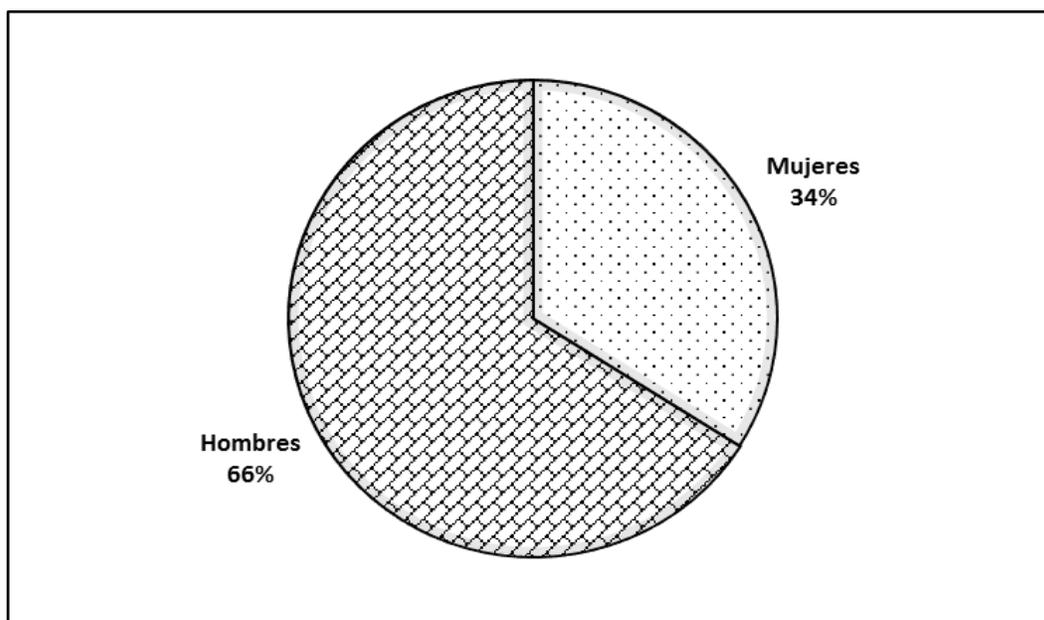
Fuente: Investigación de campo. 2015.

Interpretación

En los procesos administrativos elaborados; el 40% se le atribuye a la creación de un reglamento interno empresarial, el cual establece lineamientos y normas que deben cumplir cada uno de los colaboradores; un 20% se le asignó a la actualización del organigrama, debido a que no se establecía correctamente la jerarquización de los puestos; el manual de funciones presenta un 20% y fue elaborado para establecer la definición, los objetivos y las actividades de cada puesto que se observa

en el organigrama de la empresa; el 20% del diagrama presentado corresponde a la implementación de la filosofía del Hotel Posada de Cobán, como resultado al diagnóstico institucional realizado donde el mismo presenta la ausencia de misión y visión que son elementos importantes para el crecimiento de la empresa.

GRÁFICA 2
ASISTENCIA A ACTIVIDADES SOCIALES POR GÉNERO

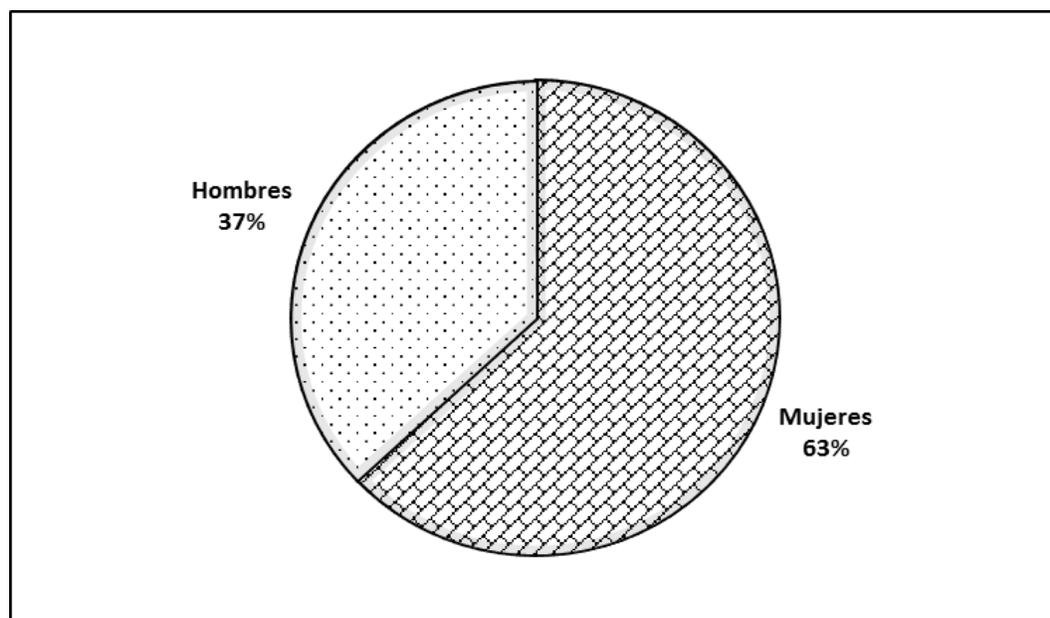


Fuente: Investigación de campo. 2015.

Interpretación

Dentro de las actividades sociales que se realizaron se celebró el día de la madre y el día del padre, en la cual se tuvo un 66% de participantes hombres y un 34% de asistencia de participantes mujeres, debido que estas se encontraban en la atención de actividades programadas por la empresa, en donde se evidenció la baja asistencia del personal a las actividades sociales calendarizadas en la práctica.

GRÁFICA 3
COLABORADORES ENTREVISTADOS POR GÉNERO

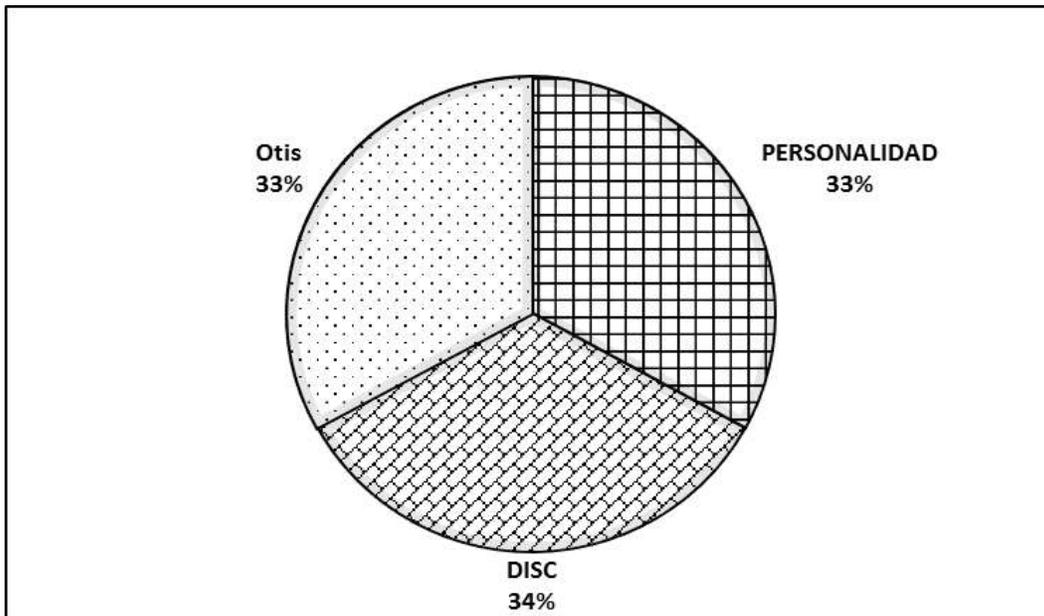


Fuente: Investigación de campo. 2015

Interpretación

En la ejecución de entrevistas, se atendió un 63% de colaboradoras quienes en su mayoría estuvieron dispuestas a ser entrevistadas y a brindar información necesaria, de igual manera un 37% de los colaboradores estuvieron en la disposición de colaborar en la entrevista brindando la información que se requería, ya que esto favorecía el control de parte de gerencia para el ingreso económico de cada uno de ellos.

GRÁFICA 4 INSTRUMENTOS PSICOMÉTRICOS



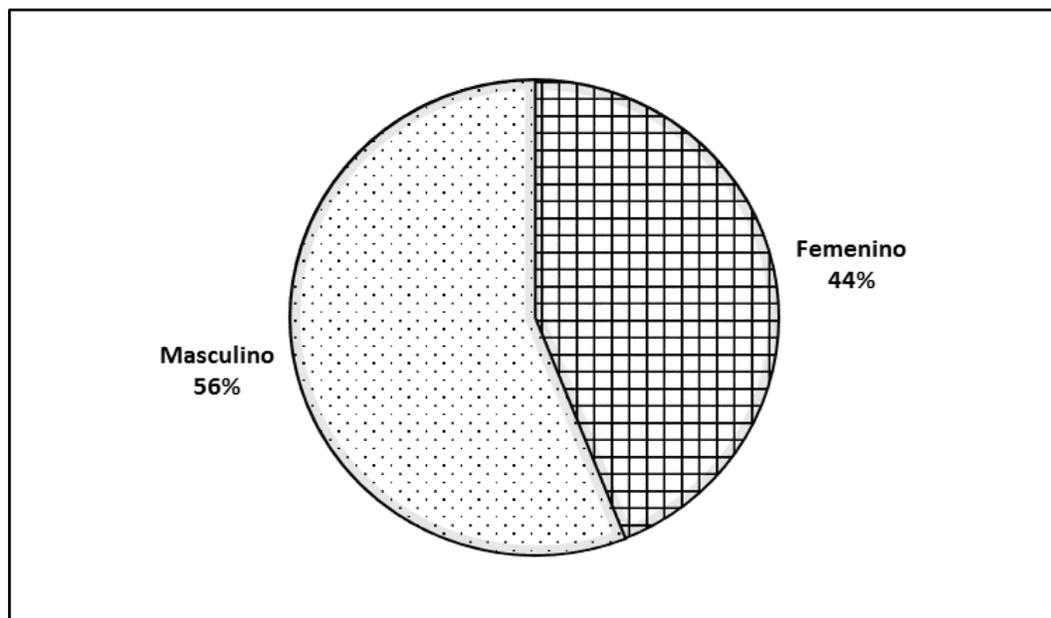
Fuente: Investigación de campo. 2015.

Interpretación

La escolaridad de los colaboradores fue un factor que afectó en la aplicación de las pruebas psicométricas, a raíz de esto se tomó una muestra en cada una de las áreas de trabajo que están dentro del hotel, el 34% de los colaboradores realizaron el Test DISC con el objetivo de poder conocer los rasgos de personalidad, un 33% se aplicó el Test Otis Superior con el fin de conocer los niveles de inteligencia, de igual manera, un 33% de colaboradores se aplicaron el Test de Estilos de Personalidad.

3.2 Programa de docencia

GRÁFICA 5
GÉNERO ATENDIDO EN LAS ACTIVIDADES

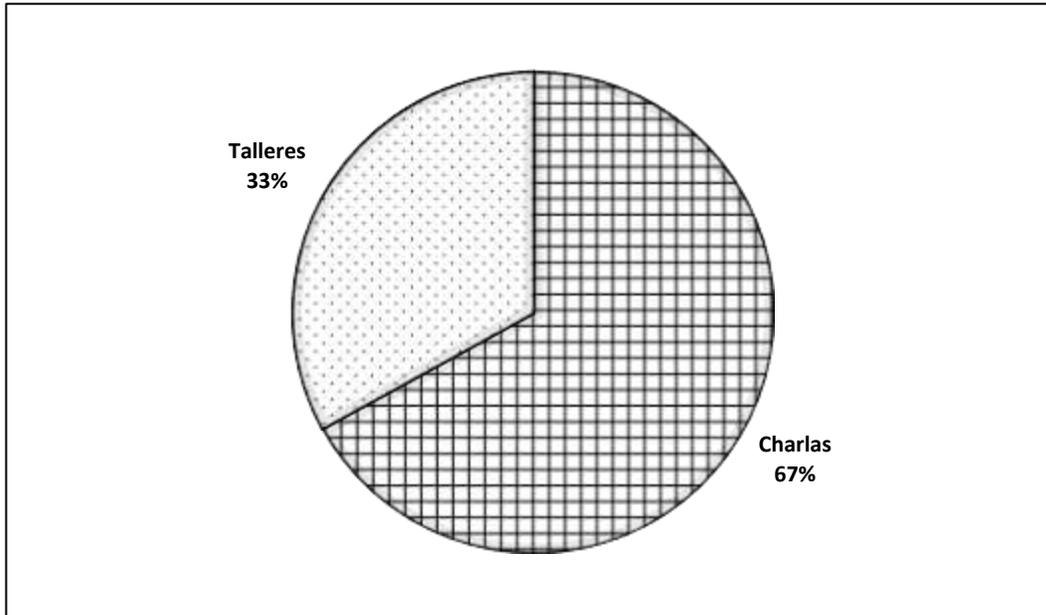


Fuente: Investigación de Campo. 2015.

Interpretación

El 56% de la población atendida corresponde al género femenino; esto se debe a que dentro de perfil de los puestos establecidos por el hotel requiere que sean mujeres debido a las actividades tales como: limpieza de cuartos, lavar ropa de cama, preparar alimentos entre otras. El 44% restante pertenece al género masculino el cual fue atendido de igual forma en su totalidad; dentro del perfil se tiene puestos donde las principales actividades se requiere esfuerzo físico, entre estas se pueden mencionar: encargados de la logística y sonido de los salones y guardia de seguridad.

GRÁFICA 6 ACTIVIDADES REALIZADAS



Fuente: Investigación de campo. 2015.

Interpretación

Dentro de las actividades ejecutadas en el área de docencia, el 67% fueron charlas realizadas en las instalaciones del restaurante El Búcaro dentro del hotel, por cuestiones de tiempo fue más accesible realizar las charlas. El 33% fueron talleres dirigidos al personal que labora en hotel Posada de Don Antonio y hotel Posada de Cobán. Para realizar dichas actividades se utilizaron herramientas que fortalecieron la realización de las mismas.

CONCLUSIONES

- 1) Se fortalecieron los procesos administrativos entre ellos; el marco legal con un diseño de un reglamento interno dirigido al personal que labora en el Hotel Posada de Don Antonio y Hotel Posada de Cobán, así mismo, se inculcó la mística del trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre cada miembro que labora en dichas empresas.
- 2) El diagnóstico institucional permitió detectar las fortalezas y debilidades, así mismo, facilitó la aplicación de estrategias que van encaminadas a mejorar el clima organizacional; según se estableció mediante la entrevista no estructurada dirigida a la gerente administrativa
- 3) En el programa de servicio, se mejoraron los procesos administrativos y el marco filosófico del Hotel Posada de Cobán. Se aplicaron test psicométricos que ayudaron a conocer de manera objetiva tanto habilidades como aspectos de personalidad de los colaboradores.
- 4) En el programa de docencia se realizaron metodologías de integración como charlas educativas y talleres con temas que fortalecieron y potenciaron las relaciones interpersonales de colaboradores y colaboradoras. Se trataron temas sobre trabajo en equipo, comunicación asertiva, inteligencia emocional y liderazgo.

RECOMENDACIONES

- 1) Velar por el cumplimiento del normativo interno y su evaluación periódica para posteriormente actualizarlo si fuese necesario.
- 2) Los colaboradores deben relacionarse a su puesto y funciones dentro la institución para determinar planes estratégicos y de esta manera proceder a la resolución y toma de decisiones.
- 3) Disponer de espacios físicos adecuados dentro del hotel para socializar planes de trabajo y los compromisos que deben de asumir los colaboradores con el propósito de lograr una mejora continua a nivel institucional.
- 4) Continuar con el programa de integración dirigida a colaboradores con el fin de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo y así mismo contribuir con el fortalecimiento del clima organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

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

Arzieu, Didier. *La dinámica de los grupos pequeños*. París, Francia: Editorial Dunod, 2008.

Bach, Eva y Anna, Fóres. *La asertividad*. Barcelona, España: Editorial Plataforma, 2008.

Condiciones climáticas de Alta Verapaz. http://www.deguate.com/artman/publish/geo_deptos/Datos_de_Alta_Verapaz_406.shtml#.Vx5cE9ThAsY (junio 13 de 2016).

Condiciones edáficas Alta Verapaz. <http://www.guatificate.com/municipio-de-coban-alta-verapaz.html> (junio 13 de 2016).

Cultura de Alta Verapaz. <http://culturascobanerasantiguas.blogspot.com/> (junio 15 de 2016).

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

Daft, Richard L. *La experiencia del liderazgo*. Estados Unidos de América: Editorial Paraninfo, 2007.

Fabra, María Lluisa. *Asertividad para muchas mujeres y algunos hombres*. España: Editorial Octaedro, 2009.



Flora y fauna de Cobán. <http://www.ilustrados.com/tema/4350/Flora-fauna-Guatemala.html> (junio 13 de 2016).

Goleman, Daniel. *La práctica de la inteligencia emocional.* New York, Estados Unidos de América: Editorial Káiros, 1998.

Hotel Posada de Don Antonio. *Visión, misión y objetivos* [archivo de Word: computadora del hotel] Guatemala: Administración del hotel. (mayo 26 de 2015).

Localización geográfica de Cobán Alta Verapaz. <https://es.wikipedia.org/wiki/Cob%C3%A1n> (junio 13 de 2016).

Mumford, Jeni. Potdevin, Philip. *Cohaching para dummies.* Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma, 2009.

Organización social <http://culturascobanerasantiguas.blogspot.com/> (junio 15 de 2016).

Reglamento orgánico interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala: Área de Salud de Cobán Alta Verapaz, 1999. (agosto 28 de 2017).

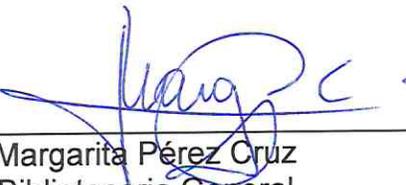
Reyes Ponce, Lourdes. Psicología industrial. México: MacGraw-Hill, 2005.

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

Vías de acceso de Alta Verapaz. https://es.wikipedia.org/wiki/Aeropuerto_de_Cob%C3%A1n (junio 13 de 2016).

Vº. Bº.




 Margarita Pérez Cruz
 Bibliotecaria General
 CUNOR



ANEXOS

FOTOGRAFÍA 1
CHARLA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL



Tomada por: Shirley Ruano Rivera. 2015.

FOTOGRAFÍA 2
TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO



Tomada por: Shirley Ruano Rivera. 2015.

**FOTOGRAFÍA 3
CHARLA COMUNICACIÓN ASERTIVA**



Tomada por: Shirley Ruano Rivera. 2015.

**FOTOGRAFÍA 4
ACTIVIDADES SOCIALES**



Tomada por: Shirley Ruano Rivera. 2015.

No. 272-2017

**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 HOTEL POSADA DE DON ANTONIO, UBICADO EN EL MUNICIPIO
DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

SHIRLEY BEATRIZ CLARA DEL ROSARIO RUANO RIVERA

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 03 de Noviembre de 2017

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

