

**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
ICA COLEGIO BILINGÜE, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

SILVIA MARIANA LAUREL COY PACAY

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO 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 ORIENTACIÓN
VOCACIONAL Y LABORAL III, REALIZADA EN
ICA COLEGIO BILINGÜE, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**SILVIA MARIANA LAUREL COY PACAY
CARNÉ 200743324**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DEL 2017

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenazy Morales
SECRETARIA: Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTES DOCENTE: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milian
PEM Cesar Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

COMISIÓN DE TRABAJO 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. Psic. Marta Eugenia Coy Macz

ASESORA

Lcda. Dora Maribel Archila Leal

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. 18 de marzo de 2017
Ref. No.15/CP-183-2017

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

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de la Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, de la Carrera: Técnico en Orientación Vocacional y Laboral, realizada en ICA Colegio Bilingüe, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Silvia Mariana Laurel Coy Pacay, Carné No.200743324.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Dora Maribel Archila Leal
Asesora



c.c. archivo.



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-8600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 27 de mayo de 2017
Ref. 15/CP-331-2017

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

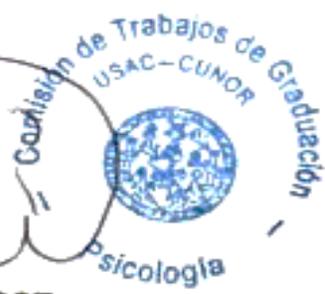
Respetables señoras:

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 ICA Colegio Bilingüe, ubicado en el Municipio de Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral: **Silvia Mariana Laurel Coy Pacay, Carné No.200743324.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Revisora





Cobán, A. V. 12 de agosto de 2017
Ref. No.15/CP-460-2017

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 ICA Colegio Bilingüe, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Silvia Mariana Laurel Coy Pacay, Carné No.200743324.**

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Elspeth Lilliana Campos Wellmann
Revisora de Redacción y Estilo





CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7956-6600 ext.212

E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 12 de agosto de 2017
Ref. No.15/CP-461-2017

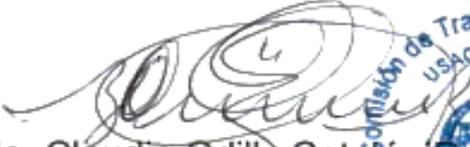
Licenciado:
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

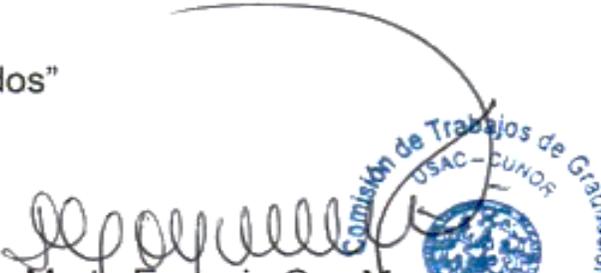
Respetable Licenciado:

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 ICA Colegio Bilingüe, Ubicada en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Silvia Mariana Laurel Coy Pacay, Carné No.200743324**. Previo a optar al título universitario de nivel intermedio de Orientador Vocacional y Laboral.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"


Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Vocal

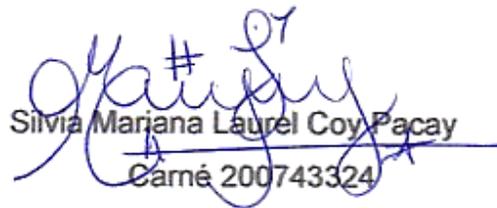


Lcda. Marta Eugenia Coy Macz
Secretaria



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


HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo largo por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final de Práctica de Orientación Vocacional y Laboral III, realizada en ICA Colegio Bilingüe, ubicada en Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título Universitario a Nivel Intermedio de Técnico en Orientación Vocacional y Laboral.


Silvia Marjiana Laurel Coy Pacay
Carné 200743324

RESPONSABILIDAD

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

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

DEDICATORIA

A:

- DIOS:** Por darme la guía y sabiduría, en cada momento de mi vida.
- MIS PADRES:** María y Raúl, por el apoyo constante y la confianza brindada en este proceso.
- MIS HERMANOS:** Raúl, Henry, Elvin, por alentarme brindando palabras de confianza.
- MIS AMIGOS Y FAMILIA:** Con cariño.

AGRADECIMIENTOS

A:

DIOS

Quien me ha dado la fuerza y confianza en cada momento.

ICA Colegio Bilingüe

Por la oportunidad brindada y apertura para la realización del Proceso de Práctica III de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral.

**CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE**

Por darme la oportunidad de ser parte de la casa de estudio.

AL PERSONAL DOCENTE

Por proporcionar orientación en estos años.

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.	Hidrografía	7
1.5.2	Físicos	9
a.	Servicios de salud	9
b.	Servicios básicos	10
1.	Energía eléctrica	10
2.	Agua potable	10
c.	Patrimonios culturales	11
1.	La Iglesia del Calvario	11
2.	Cuevas de Candelaria	11
3.	Parque Nacional Laguna Lachuá	12
d.	Centros educativos	12
e.	Fuerzas de seguridad	12
1.6	Situación socioeconómica	12
1.6.1	Atractivos turísticos	12
a.	Producción agrícola	13
1.6.2	Artesanal	13
1.6.3	Principales festividades	14
1.7	Organización social	14
1.7.1	Instituciones	15
1.7.2	Grupos organizados	16
1.7.3	Organizaciones socio-culturales	17

1.8	Descripción de la Unidad de práctica	18
1.8.1	Datos generales	18
	a. Nombre de la institución	18
	b. Logotipo	18
	c. Ubicación geográfica	18
1.8.2	Visión	19
1.8.3	Misión	19
1.8.4	Recursos	19
	a. Físicos	19
	b. Humanos	19
1.8.5	Servicios que presta la institución	20
1.8.6	Organigrama	20
1.9	Problemas y fortalezas encontradas	21

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 Recursos Humanos	24
	b. Aprobación del Manual de Recursos Humanos	24
	c. Socialización Organizacional	25
	d. Capacitación al personal administrativo	26
2.1.3	Recursos	26
	a. Materiales	26
	b. Humanos	26
2.2	Programa de docencia	27
2.2.1	Objetivos	27
	a. General	27
	b. Específicos	27
2.2.2	Metodología	28
	a. Taller	28
2.2.3	Actividades realizadas	28
	a. Taller sobre Comunicación Asertiva	28
	b. Taller sobre Motivación Laboral	28
2.2.4	Recursos	29
	a. Materiales	29
	b. Humanos	29

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	31
3.1.1	Resultados obtenidos	31
	a. Manual de Recursos Rumanos	31
	b. Socialización Organizacional	31
	c. Capacitación al personal administrativo	32
3.2	Programa de docencia	32
3.2.1	Resultados Obtenidos	32
	a. Taller sobre Comunicación Asertiva	32
	b. Taller sobre Motivación Laboral	33
CONCLUSIONES		39
RECOMENDACIONES		41
BIBLIOGRAFÍA		43

ÍNDICE DE ESQUEMAS

1	Organigrama administrativo de ICA Colegio Bilingüe	20
---	--	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1	Socialización Organizacional	34
2	Género de los colaboradores	35
3	Taller sobre Comunicación Asertiva	36
4	Taller sobre Motivación Laboral	37

ÍNDICE DE IMÁGENES

1	Logotipo ICA Colegio Bilingüe	18
---	-------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

CA	Carretera al Atlántico
COCODE	Consejos Comunitarios de Desarrollo
COMUDE	Consejo Municipal de Desarrollo
CONIC	Coordinación Nacional Indígena y Campesina
CONRED	Comisión Nacional para la Reducción de Desastres
CUNOR	Centro Universitario del Norte
DEORSA	Distribuidora Eléctrica de Oriente S.A.
FIS	Fondo de Inversión Social
FODIGUA	Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco
FONAPAZ	Fondo Nacional para la Paz
FONTIERRA	Fondo de Tierras
INAB	Instituto Nacional de Bosques
INE	Instituto Nacional de Estadística
INFOM	Instituto de Fomento Municipal
INJUD	Instituto para la Juventud y el Deporte
Km.	Kilómetro
m	Metro
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MICIVI	Ministerio de Comunicación, Infraestructura y Vivienda
ONG	Organización no Gubernamental
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SEPREM	Secretaría Presidencial de la Mujer

RESUMEN

El proceso de práctica institucional de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se desarrolló en el ICA Colegio Bilingüe, ubicado en 11 avenida 1-10 Zona 1 Cobán Alta Verapaz. Institución que brinda los servicios educativos a la población alta verapacense.

En el capítulo uno, se encuentra la localización geográfica de la unidad de práctica, condiciones climáticas del departamento, vías de acceso, atractivos turísticos, principales festividades y organización social. Descripción de la unidad de práctica, misión, visión, recursos con los que cuenta, organigrama institucional, los problemas y fortalezas encontrados.

En el capítulo dos, se describen las actividades que se desarrollaron durante el proceso de práctica en las áreas de servicio y docencia: como lo son la creación e implementación de Manual de Recursos Humanos, ejecución de talleres orientados al personal docente y administrativo, con el objetivo de fortalecer el clima organización y laboral de los colaboradores.

El capítulo tres, contiene el análisis y discusión de los resultados obtenidos de cada una de las actividades que se desarrollaron, en las áreas de servicio y docencia, aplicándose el Manual de Recursos Humanos para el fortalecimiento y mejora de la calidad de servicio, aplicación y aceptación de técnicas y recursos para acrecentar el clima organizacional y laboral del colaborador.

Se completa y registra las recomendaciones y conclusiones dirigidas hacia la institución, personal docente y administrativo. Se adjunta la bibliografía que hace referencia a las fuentes de consulta en las que se fundamentó el proceso de elaboración y planificación de las actividades.

INTRODUCCIÓN

El proceso de práctica institucional de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se desarrolló en el ICA Colegio Bilingüe, ubicado en 11 avenida 1-10 Zona 1 Cobán Alta Verapaz.

Durante el proceso de práctica, se realizó la observación y entrevistas a los colaboradores, este proporcionó la base para el desarrollo de la planificación de acciones a ejecutar dirigidas hacia las áreas de servicio y docencia. En las que se realizaron distintas actividades y se utilizó métodos y técnicas para el mejoramiento del clima organizacional.

El primer capítulo contiene datos relevantes, relacionados con el área geográfica en la que se encuentra ubicada la institución, las celebraciones, población y todo lo referente al departamento en el que se encuentra ubicada. Los servicios y enfoques de la institución, misión, visión y objetivos fundamentales.

En el capítulo dos se especifican las actividades que se desarrollaron en el área de servicio y docencia, en este se describe el plan que se elaboró, para la ejecución de talleres, proceso que se utilizó para la creación y aprobación del Manual de Recursos Humanos este abarca los pasos que se realizaron para la socialización organizacional con el personal docente y la capacitación que se impartió al personal administrativo.

Como un complemento de las actividades realizadas, se hizo entrega del Manual de Recursos Humanos, dentro del que se adjuntaron formatos elaborados para abordar los acontecimientos que se presenten en la institución.

El capítulo tres, muestra los resultados que se obtuvieron en el área de servicio, así como en el área de docencia, en la aceptación del Manual de Recursos Humanos por parte del personal administrativo, los talleres elaborados y dirigidos hacia un cambio organizacional y comunicación efectiva entre personal docente y administrativo. Se adjuntan las gráficas de los resultados obtenidos.

OBJETIVOS

GENERAL

Recopilar información mediante técnicas e instrumentos, para el reconocimiento institucional y la detección de fortalezas y necesidades para reforzar la comprensión del proceso dinámico de la práctica institucional de la carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

ESPECIFICOS

Registrar las políticas y procedimientos internos de la institución, que identifiquen las principales fortalezas y deficiencias para la elaboración de las acciones a ejecutar que proporcionen un seguimiento y se obtenga un mejoramiento en el logro de los objetivos y metas institucionales.

Creación del Manual de Recursos Humanos, mediante la utilización de técnicas como: la entrevista e investigación; para incorporar información estratégica, valores y metas institucionales.

Establecer entre los colaboradores relaciones interpersonales exitosas para obtener una comunicación asertiva y motivación laboral; que garanticen la proactividad y compromiso del colaborador; hacia el logro de metas institucionales por medio de la ejecución de talleres.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La ciudad de Cobán se encuentra ubicada a 212 km. de la ciudad de Guatemala. Limita al norte con el departamento de Petén; al sur con los municipios de San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz, Tactic y Tamahú; al este con los municipios de Chisec, San Pedro Carcha y San Juan Chamelco; y al oeste con el departamento del Quiche.

Se ubica en latitud de 15° 28' 07" y longitud de 90° 22' 36". Cuenta con una extensión territorial de 2,132 km². La altura es de 1316MSNM, el monumento de elevación se encuentra en la cabecera departamental. Debido a que el terreno es kárstico en la mayoría, la topografía es variada, con montañas y simas o siguanes que sobrepasan los 1,000 m. de elevación y los 100 m. de profundidad respectivamente; las tierras bajas descienden hasta unos 300 metros sobre el nivel del mar en el área norte, cercana al departamento de Petén.

1.2 Condiciones climáticas

El municipio se encuentra en una zona sub-tropical húmeda. En la parte baja hacia el norte, el clima es húmedo y templado, con alturas entre los 150 a 700 metros sobre el nivel del mar; en la parte alta hacia el

Sur, el clima predominante es húmedo, de templado a frío, entre 13. 1º centígrados mínimo y 23. 7º centígrados máximo, con alturas de entre 700 a 1,900 metros sobre el nivel del mar. La precipitación promedio anual es de 3,000 mm. La humedad relativa es mayor al 80%. Ya que por ser un terreno con elevación y sinuosidades la ciudad de Cobán posee un clima cambiante.

La región es lluviosa, incluso solía haber una llovizna perenne, que duraba hasta varios días llamada por los lugareños chipi chipi, hoy en día debido a la tala de los bosques dicho fenómeno antes mencionado es menos común observarlo y las temporadas lluviosas son más copiosas, pero menos constantes.

1.3 Condiciones edáficas

La tierra y calidad del municipio es areno-arcilloso, humífero arcilla, arenoso. Los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza los hay profundos y menos profundos. La zonificación ecológica comprende: Zona Sub-Tropical húmeda.

1.4 Vías de acceso

La ruta más empleada para llegar a Cobán es por medio la carretera CA-9 en dirección norte hacia el Atlántico hasta llegar a El Rancho en el kilómetro 85, con rumbo norte por la carretera CA-14 las Verapaces. Está totalmente asfaltada hasta el kilómetro 215 donde se ubica la cabecera departamental que es Cobán y se encuentra ubicada al norte del país a 219 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala.

1.5 Recursos

1.5.1 Naturales

a. Hidrografía

Cobán, posee gran riqueza hídrica; a principios del siglo XX eran una fuente de agua limpia, utilizados como suministro de agua potable para la población y para el riego de cultivos; sin embargo, actualmente presentan un alto grado de contaminación. El municipio cuenta con 48 ríos, cuatro lagunas, dos lagunetas, 11 arroyos y siete quebradas, de los que se mencionan los más importantes: Río Chixoy, es el más grande y sirve de límite departamental con El Quiché, en él se encuentra instalada la hidroeléctrica del mismo nombre, la más importante del país.

Río Cahabón, es uno de los más importantes por el tamaño y recorrido de 267 kilómetros, sin embargo, por falta de plantas de tratamiento de aguas servidas, es el más contaminado con aguas negras, basura, residuos.

Los ríos Icbolay y Salpa, llamados los rápidos sirven de transporte fluvial a varias comunidades.

Laguna Lachuá y el área circunvecina, localizada en Franja Transversal del Norte, es una reserva natural de mayor atractivo turístico.

Conforme el mapa de Cobertura Forestal elaborado con base a imágenes satelitales, la región donde se ubica

Cobán, existen bosques de coníferas, latifoliadas y mixtas, con especies de árboles hasta de 40 metros de altura y 450 años de edad. Los bosques actualmente ocupan un 57.53% de la extensión territorial del municipio, que equivale a 1,227 kms², estas áreas boscosas constituyen el hábitat de gran variedad de animales y plantas.

En el área boscosa del municipio, se halla una diversidad de especies de madera, entre las que se mencionan: caoba (*Swietenia macrophylla*), cedro (*Cedrus*), pino (*Pinus*), chicozapote (*Manilkara zapota*), palo blanco (*Calycophyllum multiflorum*), ceiba (*Ceiba Pentandra*), ciprés (*Cupressus*), tamarindo (*Tamarindus indica*), hormigo (*Platymiscium dimorphandrum*), etc., representa un potencial que en la actualidad se encuentra amenazado por la constante deforestación y los incendios forestales, causados principalmente por las rozas mal manejadas por los agricultores, que día a día extienden más la frontera agrícola.

Los suelos de Cobán son apropiados para uso forestal; sin embargo, han sido habilitados para uso agrícola, generalmente de subsistencia, que ha provocado un incontenible avance de la frontera agrícola en detrimento del bosque. De acuerdo con la investigación realizada, el municipio cuenta con suelos de distintas características, que se clasifican de la siguiente manera: suelo mecanizable, suelo cultivable, suelo no cultivable, área urbana.

La flora es rica en variedad de plantas, como la palma (*Arecaceae*), chut (*Dryopteris filix-mas*), xate (*Chamaedorea*

oblongata), de exportación y orquídeas entre las que sobresale la Monja Blanca (*Lycaste skinneri*), también se produce azaleas (*Rhododendron simsii*), camelia (*Camellia*) y dalias (*Dahlia*).

La fauna posee un inventario numeroso, existe variedad de animales como: tigre (*Panthera tigrisx*), venado grande (*Cervus elaphus*), venado cola blanca (*Odocoileus virginianus*), cabros de monte (*Capra aegagrus hircus*), tigrillo (*Leopardus tigrinus*), ocelote (*Leopardus pardalis*), chacha (*Ortalis*), coche de monte (*Tayassu tajacu*), jabalí (*Sus scrofa*), cotuza (*Dasyprocta punctata*), puercoespín (*Hystrix cristata*), tepezcuintle (*Cuniculus paca*), pizote (*Nasua*), ardilla (*Sciurus vulgaris*), mapache (*Procyon*), loro (*Psittacoidea*), guacamaya (*Ara*), cenzontle (*Mimus polyglottos*), guardabarranco (*Momotidae*), perico (*Melopsittacus undulatus*), nuestra Ave Nacional El Quetzal (*Pharomachrus mocinno*). Los principales refugios son: la sierra Chama, Xucaneb, Samac y Sécate.

1.5.2 Físicos

Los servicios básicos que se encuentran dentro de la ciudad son los siguientes:

a. Servicios de salud

En el municipio de Cobán, el servicio de salud es proporcionado por el sector público y privado.

Entre las instituciones estatales que existen se 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 que están ubicados en Chitocán, Secopur, Choval, Saxoc, Peyán y Salacuín.

b. Servicios básicos

1) Energía eléctrica

El servicio de energía eléctrica en el municipio de Cobán, presenta un aumento considerable, según datos del censo del año 2002, en el municipio se tenía una cobertura del 47% suministrada por la empresa Distribuidora Eléctrica de Oriente, S.A. –DEORSA–, y el 53% que no contaban con este servicio, se abastecían en un 37.01% con gas, 14.49% con candelas, 0.86% con panel solar y un 0.42% con otro tipo de energía.

De acuerdo a los datos obtenidos de la muestra de 648 viviendas, la mayoría de 16 hogares en el área rural, no cuentan con energía eléctrica; sin embargo, en el área urbana, la totalidad de viviendas cuentan con este servicio, así como de alumbrado público.

2) Agua potable

En el área urbana de Cobán, el total de hogares tienen el servicio de agua, éste se proporciona por

medio de tuberías, la distribución y mantenimiento está a cargo de la empresa municipal de agua. En la zona rural, la mayoría de hogares carecen del vital servicio y si éste existe, por lo general es de uso público por medio de chorros, la otra parte de estos hogares acarrea el agua hacia el hogar, desde una fuente ubicada dentro o fuera de la comunidad, de ríos o manantiales, o se abastecen de agua de lluvia.

c. Patrimonios culturales

1) La Iglesia del Calvario

Está situada en la cima de una colina a escasas 5 cuadras (unos 500 metros) del parque central de Cobán, es un bello mirador urbano al que 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 la proximidad con la ciudad. En la iglesia se venera al Cristo del Calvario, imagen esculpida por Quino Cataño. Y los domingos se celebra, misa en Q'eqchi y en español.

2) Cuevas de Candelaria

El Parque Nacional Cuevas de Candelaria es un sistema de cuevas y ríos subterráneos considerado como uno de los más grandes e impresionantes de América Latina. Además de la importancia

espeleológica el sistema de Candelaria fue un sitio de peregrinación de gran importancia para la civilización Maya y es, hoy en día, refugio de una gran diversidad de flora y fauna.

3) Parque Nacional Laguna Lachuá

La Laguna Lachuá, es una reserva natural a la que se puede llegar a través de la carretera conocida como Franja Transversal Del Norte.

d. Centros educativos

En el municipio de Cobán Alta Verapaz el área educativa está dividida en escuelas públicas y privadas que brindan los servicios de pre-primaria, primaria, básico, diversificado y universitario.

e. Fuerzas de seguridad

Policía Nacional Civil, Policía Municipal de Tránsito, Seguridad Militar.

1.6 Situación socioeconómica

1.6.1 Atractivos turísticos

Cobán está ubicada estratégicamente en el centro de Guatemala, se le conoce con el corazón verde de Guatemala dentro de los más reconocidos están los siguientes lugares: Parque Nacional las Victorias, Parque Nacional Laguna Lachuá,

Río Sachichá y el Balneario Talpetate. También es reconocido por el aporte en la arquitectura colonial, entre las que resalta el Calvario, la Catedral, Palacio de Gobernación y el Convento Santo Domingo.

a. Producción agrícola

La agricultura económica en Cobán, se orienta en la siembra, cultivo y cosecha de los siguientes productos agrícolas: banano (*Musa paradisiaca*), café (*Coffea*), cardamomo (*Elettaria cardamomum*), té negro (*Camellia sinensis*), vainilla (*Vainilla*), fresa (*Fragaria*), macadamia (*Macadamia tetraphylla*), cacao (*Theobroma cacao*), ajonjolí (*Sesamum indicum*), melón (*Cucumis melo*), piña (*Ananas comosus*), aguacate (*Persea americana*), melocotón (*Cucumis melo*), mango (*Mangifera indica*), papaya (*Carica papaya*), plantas medicinales y derivados del bosque. Algunos de estos cultivos, sirve para la comercialización local, nacional y extranjera, contribuyen a la economía de empresarios del municipio.

1.6.2 Artesanal

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

1.6.3 Principales festividades

En el mes de mayo, de cada año se lleva a cabo la Media Maratón Internacional de Cobán en la rama de atletismo, con un recorrido de 21 kilómetros. Para este acontecimiento se invitan a atletas de varios países, quienes envían a los mejores representantes.

En los cantones, aldeas y caseríos celebran la cofradía de él respectivo patrono.

En el mes de julio de cada año se celebra el festival folclórico nacional, una fiesta de la raza indígena, cuyo propósito es enaltecer el espíritu de las etnias, tratar de conocer las tradiciones, costumbres y bellas artes.

Cobán celebra la feria titular del 01 al 06 de agosto, en honor a el patrono Santo Domingo de Guzmán.

El 12 de diciembre se celebra el Día de la Virgen de Guadalupe con servicios religiosos en su honor, así como también la mayoría de los habitantes viste el tradicional traje típico de la región.

1.7 Organización social

La organización geográfica y política del municipio de Cobán, Alta Verapaz está fundamentada en la Constitución Política de la República de Guatemala, dentro de la cuenta con políticas presupuestarias que se encargan de propiciar el orden del municipio, a través de una administración efectiva, equitativa, sistemática y transparente. La finalidad

es mejorar la calidad de vida de la población; fomentar respeto a la legislación vigente, la justicia y los derechos humanos. Contribuir al bienestar social e impulsar el desarrollo: humano, económico, productivo y social de la población del municipio de Cobán, Alta Verapaz.

1.7.1 Instituciones

Son las instituciones que brindan apoyan al desarrollo del municipio, entre éstas se encuentran las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que en otros casos trabajan en conjunto con la municipalidad para fortalecer las unidades técnico administrativas.

El estado actualmente cuenta con varias instituciones Gubernamentales que participan en el proceso de desarrollo de Cobán, entre las que se mencionan: la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-; Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación –MAGA-; Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales; Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –MICIVI-; Ministerio de Gobernación; Ministerio de Cultura, Deporte y Recreación; Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Ministerio de Economía.

Fondo de Inversión Social –FIS-; Fondo Nacional para la Paz –FONAPAZ-; Fondo de Tierras –FONTIERRA-; Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI-; Secretaría Presidencial de la Mujer –SEPREM-; Comisión Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-; Instituto Nacional de Bosques –INAB-; Instituto de Fomento Municipal –INFOM-; Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco –FODIGUA-. Si se considera el número de

instituciones gubernamentales existentes en el municipio y el ámbito de trabajo en el que se desarrollan, se puede aseverar que existe la infraestructura social gubernamental suficiente para el impulso del desarrollo de Cobán.

Organizaciones no gubernamentales (ONG'S) existen varias organizaciones no gubernamentales que enfocan los programas y proyectos de apoyo hacia la población indígena, principalmente con la de bajos ingresos económicos, pequeños productores, niños de la calle y jóvenes marginados. Las principales líneas de acción de estas organizaciones son: formación, capacitación, educación, programas y proyectos productivos, mantenimiento de recursos ambientales y forestales, salud comunitaria, actividades religiosas, género, derecho e investigación.

También existen organizaciones que aglutinan población rural, entre ellas: La Unión Campesina del Norte y la Coordinación Nacional Indígena y Campesina, cuya principal finalidad es tramitar derechos de tierra para los campesinos y resolver conflictos laborales.

1.7.2 Grupos organizados

Consejo Municipal de Desarrollo -COMUDE, fue creado en marzo de 2003; lo integran representantes municipales, de institucionales del sector público, de organizaciones de la sociedad civil y de los COCODES. Tiene un reglamento interno, que norma el accionar de este cuerpo colegiado, basado en el código municipal, la Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y la Ley General de Descentralización.

Consejos Comunitarios de Desarrollo –COCODES, de las 370 comunidades existentes en el municipio de Cobán, se cuenta con 321 conformadas en Consejos Comunitarios de Desarrollo –COCODES- de primer nivel y cinco de segundo que ejecutan proyectos, tales como: caminos rurales, acueductos y edificios (escolares, de beneficencia y deportivos).

Comités pro-mejoramiento el municipio de Cobán cuenta con 343 comités pro-mejoramiento, la actividad principal el desarrollo de las comunidades, a través de proyectos.

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

1.7.3 Organizaciones socio-culturales

Complejo Deportivo del Instituto para la Juventud y el Deporte –INJUD, esta es una institución que pertenece al Ministerio de Cultura y Deportes, encargada de promover en toda la población la recreación y el deporte en los municipios y el departamento.

Club Deportivo Cobán Imperial, es una organización deportiva que representa al departamento, en el fútbol 24 nacional, también involucra a la población en actividades sociales y deportivas.

1.8 Descripción de la unidad de práctica

1.8.1 Datos generales

a. **Nombre de la institución.**

CA Colegio Bilingüe

b. **Logotipo**

IMAGEN 1

Logotipo de ICA Colegio Bilingüe



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

c. **Ubicación geográfica**

11 avenida 1-10 Zona 1 Cobán Alta Verapaz

1.8.2 Visión

“Ser el Centro Educativo de alta calidad con tecnología que proporcione y contribuya a la formación de personas altamente calificadas y competitivas al servicio de la sociedad guatemalteca”¹

1.8.3 Misión

“Somos el ICA Colegio Bilingüe el cual está empeñado en ofrecer la mejor y la más adecuada Educación para sus hijos. En este mundo competitivo se necesita de una educación que cumpla con las necesidades y demandas actuales y futuras para así contribuir al progreso de nuestra nación”.²

1.8.4 Recursos.

a. Físicos

Se cuenta con la siguiente estructura 9 aulas, 1 oficina utiliza para secretaria, un aula para computación, dos servicios sanitarios y recursos materiales estos son: material de oficina y de computo, 150 escritorios, 20 mesas pequeñas para el área de Pre-primaria, 9 computadora.

b. Humanos

La institución cuenta con el siguiente personal administrativo integrado por secretaria, administrador, secretaria auxiliar, personal docente integrado por 15 colaboradores y personal de ornato y limpieza 2 colaboradores.

¹ ICA Colegio Bilingüe. Año 2014

² Ibid.

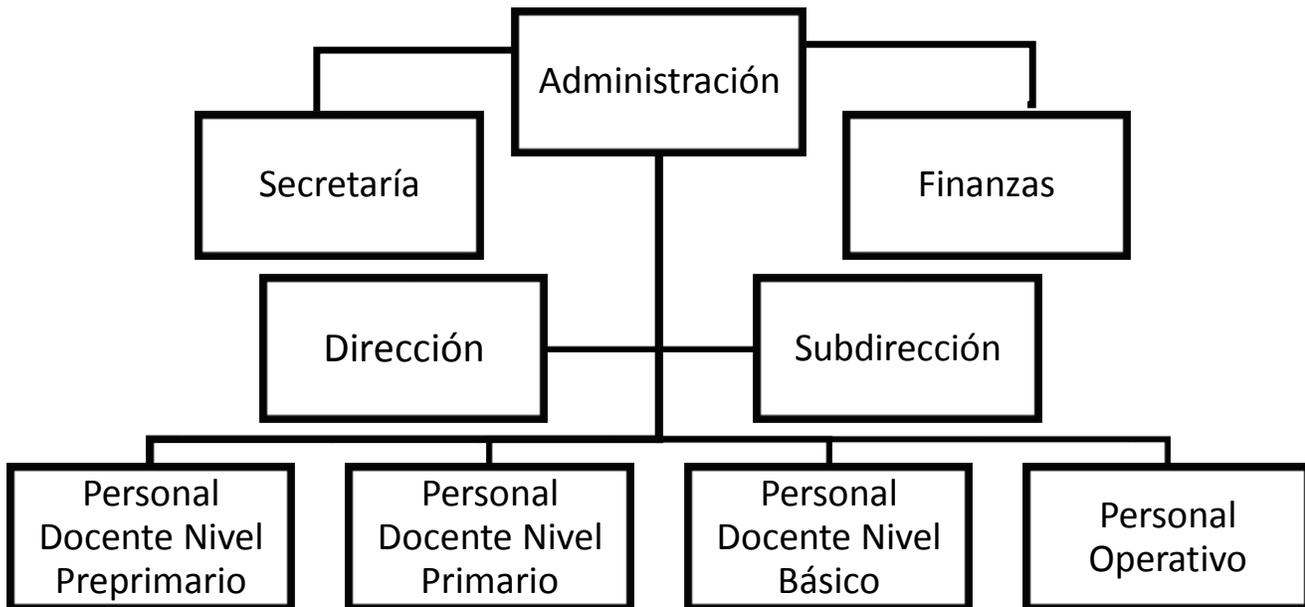
1.8.5 Servicios que presta la institución

Servicios educativos que brinda son: Pre-kínder, Kínder, Preparatoria, Primaria y Básico. En plan diario y en la jornada matutina.

1.8.6 Organigrama

ESQUEMA 1

Organigrama Administrativo del ICA Colegio Bilingüe



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

1.9 Problemas y fortalezas encontradas

Al realizar la observación, investigación de campo, entrevista y aplicación de la encuesta institucional, se determinó que, en el ICA Colegio Bilingüe, existen factores que inciden satisfactoriamente para una atención apropiada y personalizada a la población estudiantil, como lo es la accesibilidad debido a la ubicación geográfica en la que se encuentra, cuenta con el personal administrativo y docente completo, posee equipo electrónico apropiado y en buen estado que cubre las necesidades de la población escolar.

Los colaboradores desempeñan las labores asignadas proporcionándoles material didáctico y de oficina para realización de actividades. El trabajo grupal se ejecuta en actividades como: aniversario, olimpiadas deportivas, elecciones, kermesse y festividades del departamento, para promover un ambiente laboral apropiado y relaciones interpersonales exitosas.

En la problemática hallada se determinó que la comunicación entre personal administrativo y docente es deficiente, la información que se maneja es errónea y afecta el desempeño del colaborador. Derivado de los resultados de la encuesta institucional fue evidente que la motivación laboral afecta notablemente, lo que interfiere en la eficiencia y eficacia del cumplimiento de labores.

Por medio de la investigación de campo y entrevista al personal administrativo se evidencio la ausencia del Manual de Recursos Humanos, con ello se pretende dar a conocer la misión, visión, reglamento interno y formatos referentes a la selección y reclutamiento del personal, perfil de puesto, asignación de actividades y evaluación de desempeño. Se considera que es clave para el crecimiento y desarrollo

por lo que indispensable la creación del Manual de Recursos Humanos, que contenga información referente a los objetivos y filosofía de la institución, esto ayuda a llevar a cabo procesos exitosos basados en conceptos definidos y no en aspectos subjetivos

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

a. General

Recopilar información necesaria para la creación del Manual de Recursos Humanos, por medio de la observación, entrevista y aplicación de encuesta; para mejorar los procesos institucionales y acceder con facilidad a la información y optimizar las labores administrativas.

b. Específicos

Implementar el Manual de Funciones para que cada colaborador reconozca las tareas que debe desempeñar, para el adecuado desarrollo de actividades dentro de la institución.

Describir los beneficios que proporciona el Manual de Recursos Humanos, en el área administrativa, para un apropiado desarrollo actividades y logro de objetivos.

Orientar al personal administrativo, en la utilización de cada formato, para una ejecución adecuada conforme a las necesidades.

2.1.2 Actividades realizadas

a. Creación de Manual de Recursos Humanos

Se realizó una entrevista inicial al personal administrativo, quienes proporcionaron información necesaria sobre los procesos de reclutamiento y selección del personal, posteriormente se ejecutó una investigación de campo en la que se recaudaron datos relevantes sobre la inexistencia de un Manual de Recursos Humanos.

Con base en la información se realizó un compendio de las necesidades básicas en el área administrativa. Esto generó la determinación de la creación de un Manual de Recursos Humanos, que implementa formatos adecuados a las necesidades institucionales.

b. Aprobación del Manual de Recursos Humanos

Creado el Manual de Recursos Humanos se procedió a la presentación ante las autoridades del ICA Colegio Bilingüe, estos fueron: propietario quien revisó, verificó y autorizó la información, así como los formatos que se incluyeron. Paralelo

Paralelo a la línea de autoridades se entregó el Manual de Recursos Humanos al director y subdirector quienes autorizaron en su totalidad dicho manual, con ello se permitió

y accedió a la capacitación de los colaboradores administrativos y a la socialización organizacional con el personal docente

c. Socialización organizacional

Fue un proceso de adaptación para lograr el conocimiento y aplicación de las pautas sociales y laborales, para el adecuado desempeño de los colaboradores.

La socialización organizacional, procuró establecer las bases y premisas del funcionamiento institucional. Con ello se logró que los colaboradores se comprometieran a cumplir un horario, desempeñar las actividades que se especifican en el formato del perfil y descripción de puesto, seguir orientaciones y cumplir con el reglamento interno y todo lo relacionado con sus funciones induciéndolos a la adaptación institucional.

La inducción se realizó en dos fases, debido a los tiempos que la institución estableció, debido a las actividades planificadas anualmente. La primera socialización se realizó con un grupo de seis colaboradores del personal docente, en este se proporcionó los formatos de perfil y descripción de puesto, un modelo de la evaluación del desempeño, con información de los aspectos que se consideran al momento de la evaluación, una copia del reglamento interno, misión y visión institucional.

En la segunda fase se trabajó individualmente con los nueve colaboradores restantes y se ejecutó el mismo proceso, se proporcionó material e información puntal. Para la

adquisición progresiva de actitudes, comportamientos, desarrollo de cualidades productivas dentro de la institución.

d. Capacitación a personal administrativo

Se proporcionó orientación sobre los formatos que se incluyeron en el Manual de Recursos Humanos, que brindo información de orden técnico, teórico y práctico mediante actividades de participación bajo supervisión que amplió los conocimientos y habilidades del colaborador en el área administrativa, para la ejecución con eficiencia del Manual, que realzan los niveles de productividad institucional.

2.1.3 Recursos

a. Materiales

Recursos tecnológicos, computadora, cañonera, bocinas, extensión, material de oficina.

b. Humanos

Personal administrativo, personal docente y practicante de Orientación Vocacional y Laboral.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivos

a. General

Proponer métodos y estrategias; para contribuir a una comunicación afectiva y promover el trabajo en equipo y la motivación laboral esto afianza las relaciones interpersonales entre colaboradores administrativos y docentes.

b. Específicos

Definir los temas centrales de los talleres a ejecutar, para que el colaborador las reconozca y ejecute y así fortalecer la comunicación asertiva, trabajo en equipo y la motivación laboral.

Establecer bases sólidas para un ambiente laboral oportuno, para el colaborador por medio de la ejecución de talleres.

Implementar técnicas referentes a la comunicación asertiva y motivación laboral, para un mejor desempeño de labores institucionales.

2.2.2 Metodología

a. Taller

Para facilitar la comprensión y práctica de los contenidos propuestos se planificaron y ejecutaron talleres, que introdujeron aspectos concretos de la temática abordada y se eligieron métodos y estrategias claves para una comunicación asertiva y motivación laboral. La ejecución de los talleres se fundamentó bajo una línea activa y participativa, con ello se consolida el aprendizaje para la práctica eficaz y efectiva dentro de la institución.

2.2.3 Actividades realizadas

a. Taller sobre Comunicación Asertiva

Derivados de los resultados obtenidos de la entrevista laboral se determinó que la comunicación es un factor que incide en las actividades diarias, por lo que se optó trabajar un taller vivencial que fortaleció la comunicación dentro del personal administrativo y docentes, con esta intervención se logró proporcionar técnicas que establecieron una comunicación de doble vía, estable y directa.

b. Taller sobre Motivación Laboral

La motivación laboral es un aspecto que no debe faltar entre los colaboradores con ello se logra mantener un ambiente laboral agradable y proactivo, por lo que si se está motivado se está comprometido hacia el logro de metas y objetivos institucionales, aumenta el desempeño en el

servicio que se brinda a toda la población que requiere de los servicios educativos de la institución.

2.2.4 Recursos

a. Materiales

Los recursos utilizados fueron material electrónico, audio y proyección y material de oficina.

b. Humanos

Personal administrativo y docente del ICA Colegio Bilingüe, practicante de la carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Resultados obtenidos

a. Manual de Recursos Humanos

Con la utilización del Manual de Recursos Humanos se pretendió, que los colaboradores adquirieran diversos conocimientos sobre las funciones de cada puesto, la jerarquización y evaluación de desempeño. Se describió de manera específica la utilidad y función de cada formato en el Manual de Recursos Humanos.

Este proceso ayudo al colaborador a alcanzar un nivel de desempeño y calidad de conducta personal y social que cubrió las necesidades institucionales. Esto se logró con la ejecución de la capacitación, con la que se pretendió un objetivo básico de contribuir al éxito en beneficio de los colaboradores e institución.

b. Socialización Organizacional

Orientar al personal docente en el formato de perfil y descripción de puesto en el que se definen habilidades,

actitudes, formación académica y experiencia laboral que se requiere en la persona, para que cubra exitosamente un puesto dentro de la institución. Se asesoró sobre la evaluación de desempeño y se proporcionó información sobre la importancia del formato y sobre las áreas a las que se dirige como lo son: aspectos personales, conocimientos básicos, relaciones interpersonales, nivel de motivación y compromiso institucional.

c. Capacitación al personal administrativo

En la implementación del material proporcionado para el personal administrativo, se detectó la necesidad de capacitar a los colaboradores para el conocimiento, aplicación y manejo del Manual de Recursos Humanos.

La capacitación proporcionada mejoró la aceptación del Manual de Recursos Humanos, esto brindó seguridad en la aplicación de los formatos y estableció líneas de acción en los procesos administrativos.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

a. Taller sobre Comunicación Asertiva

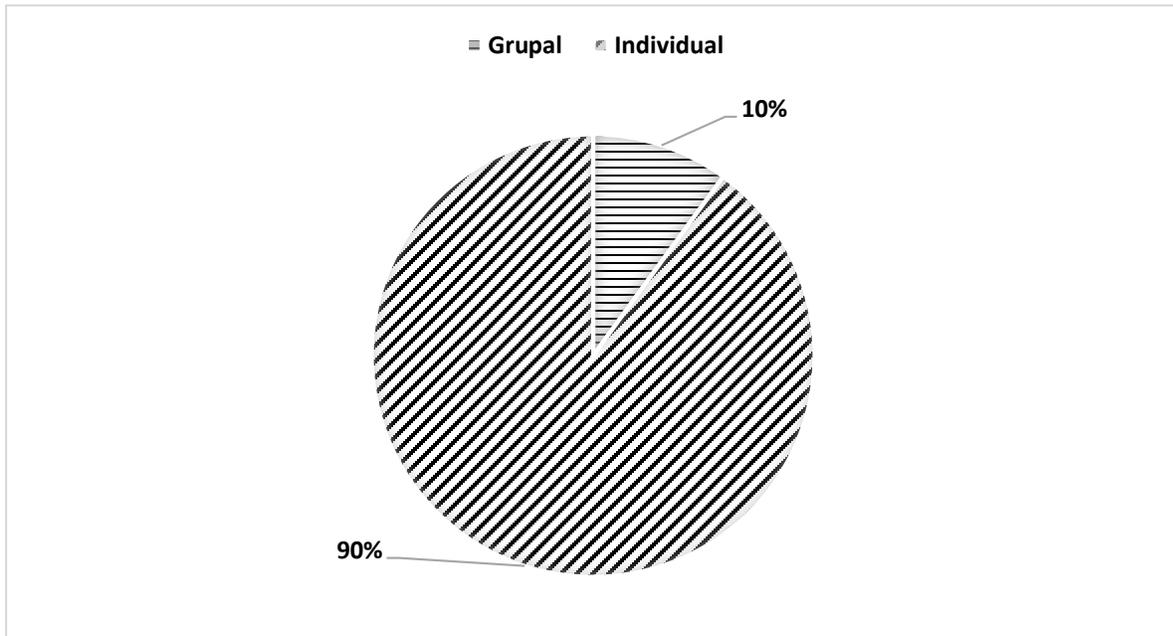
La elaboración y ejecución del taller, contribuyó a la mejora de las relaciones interpersonales, disminuyó los conflictos que generaba una comunicación deficiente, se atenuó el nivel de estrés laboral y se estableció un ambiente laboral adecuado para el colaborador.

b. Taller sobre Motivación Laboral

La motivación laboral es un factor esencial para el desarrollo de las actividades o tareas que se asignan al colaborar, se aumentó el desempeño que género en ellos el sentido de pertenencia y alinea sus propios objetivos con los de la institución. El tema se abordó con técnicas de motivación desde un punto de vista teórico y práctico,

GRÁFICA 1

MODALIDAD DE LA SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL

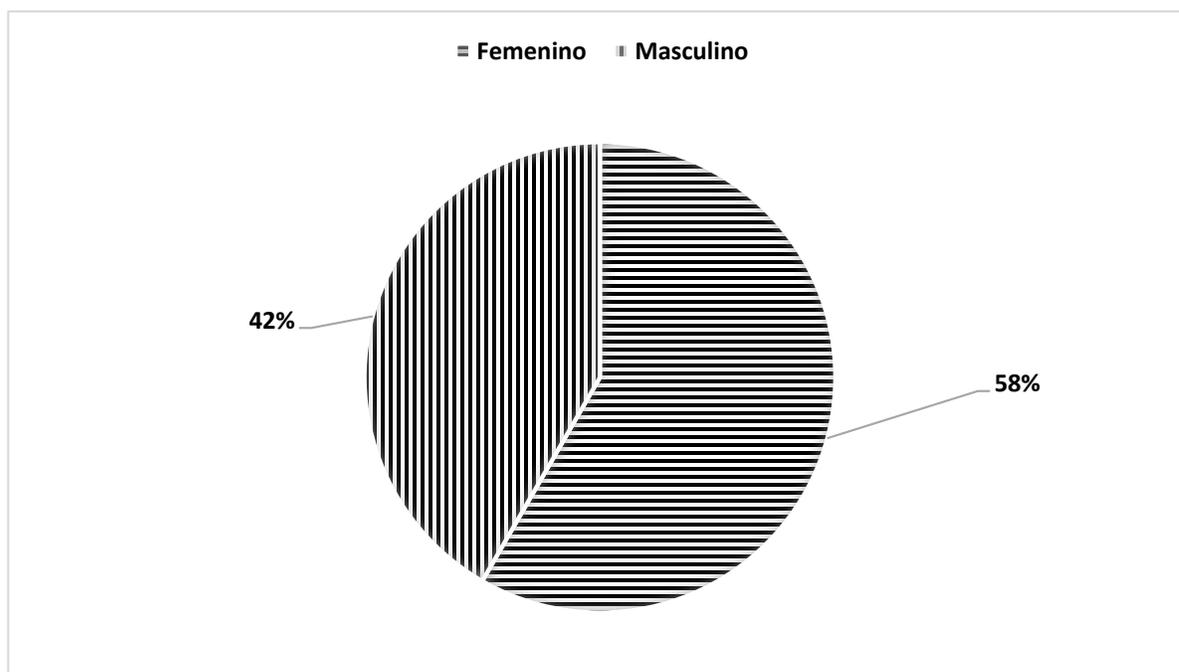


Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: Se realizó una primera intervención grupal con el personal docente, se obtuvo la participación de un 10% que equivale a 6 colaboradores. La segunda intervención se realizó de forma individual con el 90% restante que corresponde a nueve colaboradores. obtenido un total de 15 docentes que laboran en la institución.

GRÁFICA 2

GÉNERO DE LOS COLABORADORES

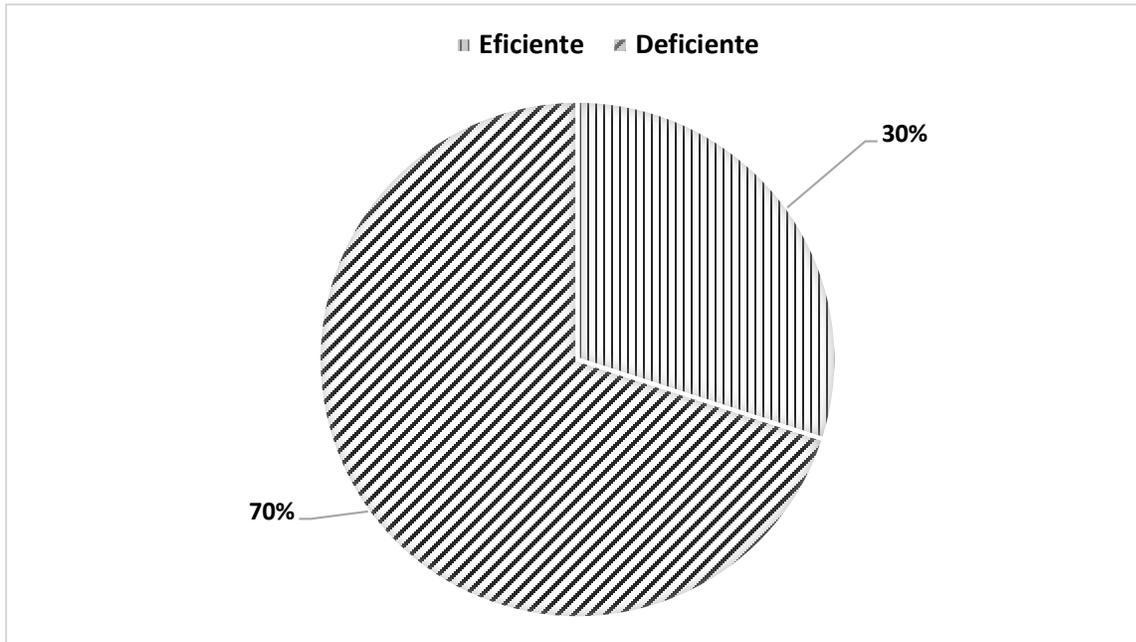


Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: De acuerdo a la población con la que cuenta la institución con un total de 19 colaboradores que incluye personal administrativo y docente. El 58% corresponde a 14 colaboradoras y el 42% equivale a 5 colaboradores del género masculino.

GRÁFICA 3

TALLER SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA

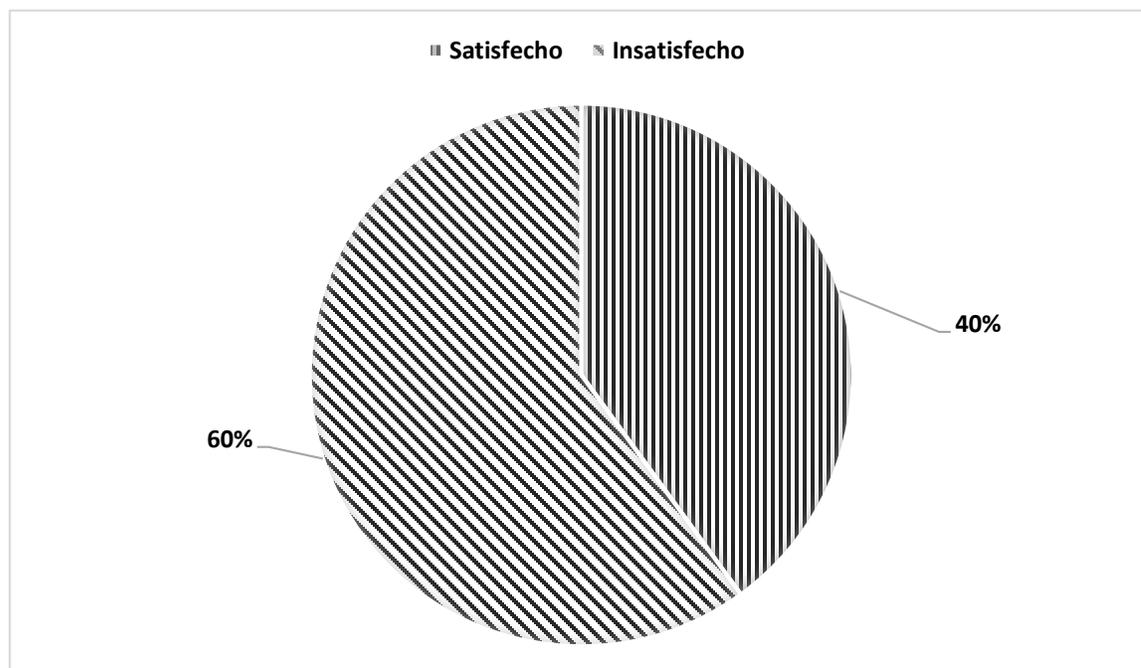


Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: La comunicación es un elemento importante dentro de la institución, al ser deficiente influye en el desempeño laboral del colaborador. Por lo que un 70% consideró deficiente el flujo de información y esta no proporciona un balance en el ambiente organizacional. Un 30% consideró que la comunicación es eficiente, aunque reconocen que es un factor que puede ser modificado.

GRÁFICA 4

TALLER SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Interpretación: El 40% de los colaboradores manifestó que se les incentiva para desarrollar las actividades, estimulándolos a través de elogios, sintiéndose apreciados y pertenecientes a un ambiente laboral apropiado, esto influyó en el desempeño de las asignaciones. 60% de los colaboradores indicó que no existe motivación hacia los logros o cumplimientos institucionales, esto requirió ser considerado por la institución a fin de minimizar este porcentaje para tomar acciones que fortalecieron al colaborador.

CONCLUSIONES

- 1) Durante la practica institucional desarrollada, se obtuvo el apoyo del área administrativa y docente que propicio el adecuado desempeño de las funciones de la práctica laboral con resultados favorables.
- 2) La información recabada durante el proceso de observación e investigación de campo, brindaron fundamentos para la elaboración del diagnóstico institucional, esto permitió identificar fortalezas y deficiencias institucionales.
- 3) La creación del Manual de Recursos Humanos constituyó una herramienta fundamental dentro de la institución, específicamente en el área administrativa.
- 4) Se ejecutaron talleres de acuerdo a la problemática encontrada, estos se desarrollaron con los temas de comunicación asertiva y motivación laboral, se armonizó el ambiente laboral, trabajo en equipo y motivación laboral.

RECOMENDACIONES

- 1) Proporcionar información referente a la institución, para los visitantes o estudiantes practicantes de diferentes carreras y centros educativos que así lo requieran, que contribuya a la comprensión de los procesos que se desarrollan, para un reconocimiento de los objetivos y metas institucionales.
- 2) Promover o fortalecer criterios institucionales en los colaboradores, permitiendo aumentar y optimizar factores internos, para ejecutar acciones oportunas hacia la mejora y desempeño de labores.
- 3) Emplear de forma constante el Manual de Recursos Humanos y realizar revisiones y actualizaciones oportunas moderadamente de acuerdo a los acontecimientos y necesidades institucionales.
- 4) Especificar en la calendarización institucional actividades como: talleres, charlas, conversatorio y capsulas informativas, para integrar y motivar de forma conveniente al personal que labora en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Berbel Giménez, Gaspar. *Manual de recursos humanos*. México: Editorial UOC, 2011.

Concepto de la pirámide de las necesidades de Maslow. <http://monografias.com/trabajos66/pirámide-necesidades-maslow/pirámide-necesidades-maslow.shtml> (22 de abril de 2014).

Concepto de la motivación laboral. <http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivación-laboral> (25 de abril de 2014).

Chiang Vega, Margarita. *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid España: Universidad Pontificia Comillas, 2010.

Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México: Editorial Edamsa, 2009.

Definición de asertividad. <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm> (18 de febrero de 2014).

Fernández Ríos, Manuel. *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. México: Ediciones Díaz de Santos, 1995.

Furter-Febra, Fernando. *PNL para la comunicación asertiva: seis características de la comunicación asertiva*. <https://2011vivibien.wordpress.com/características-de-la-comunicación-asertiva/> (17 de febrero de 2014).

Gan Bustos Federico y Triginé Prat Jaumens. *Clima laboral*. México: Ediciones Díaz de Santos, 2013.

----- . *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. México: Ediciones Díaz de Santos, 2013.

González López, Luis. *Satisfacción y motivación en el trabajo*. México: Ediciones Díaz de Santos, 2001.

Mondy R. Wayne , Noe Robert M. *Administración de recursos humanos*.
España: Pearson Educación, 2005.

Ramírez, Noel Ocampo. *Método de comunicación asertiva: el método que
acerca a las personas*. México: Edición Trillas, 2000.

Sánchez Leyva José Luis. *Clima organizacional*. España: Edición EAE, 2000.

Velazco Lince, Elva Monserrat. *La motivación en el desempeño laboral docente*.
España: Editorial Académica Española, 2012.



V.ºB.º

Margarita Pérez Cruz
Bibliotecaria General
CUNOR

**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 ICA COLEGIO BILINGÜE, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ

Presentado por el (la) estudiante:

SILVIA MARIANA LAUREL COY PACAY

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 21 de Agosto de 2017.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

