

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS,
UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

CLAUDIA MARISOL MOLLINEDO QUIROA

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS,
UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**CLAUDIA MARISOL MOLLINEDO QUIROA
CARNÉ 200945524**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Esquenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTES:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquín Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. Admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián PEM. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR:	Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
SECRETARIO:	Ing. Millton Haroldo Rivera Chen
VOCAL:	Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Erwin Roberto Chocooj Valdez

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Cáceres

ASESORA

Lcda. Gloria Isabel Contreras Pop

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 19 de Julio 2016
Ref. No.: 15/CADE-245-2016

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Claudia Marisol Mollinedo Quiroa, Carné No. 200945524.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Gloria Isabel Contreras Pop
Asesora



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 23 de Agosto de 2016
Ref. No.: 15/CADE-238-2016

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Claudia Marisol Mollinedo Quiroa, Carné No. 200945524.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Monterroso Brahan'.

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Brahan
Revisora del Informe



C.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 21 de Septiembre del 2016
Ref. No.: 15/CADE-283- 2016

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Claudia Marisol Mollinedo Quiroa, Carné No. 200945524.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lic. Erwin Roberto Chocoj Valdez
Revisor de Redacción y Estilo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 05 de Octubre de 2016
Ref. No.: 15/CADE-304-2016

Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Claudia Marisol Mollinedo Quiroa, Carné No. 200945524**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente.

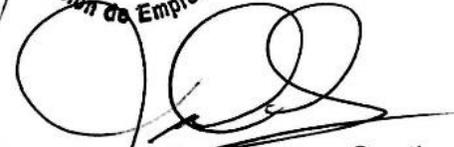

Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes
Vocal

"Id y Enseñad a Todos"




Ing. Milton Haroldo Rivera Chen
Secretario




Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Administración de Empresas



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 Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en Asociación Alcanzando Estrellas ubicada en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.



Claudia Marisol Mollinedo Quiroa
Carné 200945524

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 iluminarme, fortalecerme y darme paciencia para lograr alcanzar esta meta.

MI HIJO Porque a través de su existencia ha dado motivación y felicidad a la mía.

MIS PAPAS Por el apoyo incondicional, el amor reconfortante y recordarme en sus oraciones.

MI NOVIO Por las incontables veces que me acompaño brindándome su apoyo y cariño.

MIS HERMANOS Por su compañía y aliento.

MIS AMIGOS Por su compañerismo, su amistad y apoyo.

AGRADECIMIENTOS A:

ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS

Por la oportunidad de aportar mis conocimientos e ideas para mejorar la entidad y así mismo enriquecerme con experiencia para desempeño de mi carrera.

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Por haberme formado como profesional y permitirme ser una estudiante de tan prestigiosa universidad.

CATEDRÁTICOS

Por sus enseñanzas, consejos y apoyo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización	5
1.1.1 Localización	5
1.1.2 Recursos	5
1.1.3 Situación tecnológica	6
1.1.4 Situación económica	7
1.1.5 Situación social y ambiental	7
1.1.6 Situación político-legal	8
1.2 Descripción general de la institución	8
1.2.1 Visión	8
1.2.2 Misión	8
1.2.3 Objetivo	9
1.2.4 Situación administrativa	9
1.2.5 Situación de servicio, cobertura y comunicación	14
1.2.6 Situación financiera	15
1.3 Descripción y jerarquización de problemática encontrada	16
1.3.1 Identificación de oportunidades y debilidades	16
1.3.2 Descripción de las problemáticas encontradas	17
1.3.3 Jerarquización de problemáticas	19

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Estrategias mercadológicas aplicadas en organización social	21
2.1.1 Plaza Magdalena	232

2.1.2 Cooperativas Federadas de Ahorro y Crédito de Guatemala MICOOPE-	23
2.1.3 Transportes Monja Blanca	23
2.2 Sistematización de experiencias del proceso de los beneficiarios de Asociación Alcanzado Estrellas	25
2.3 Plan de capacitación en temas administrativos	26
2.3.1 Directrices principales de la organización y su construcción.	27
2.3.2 Herramientas para diagnóstico y elaboración de planes	27
2.3.3 Consideraciones y procedimientos básicos para la realización de encuestas	27
2.3.4 Comunicación efectiva	28

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Estrategias mercadológicas aplicadas en organización social	29
3.2 Sistematización de experiencias del proceso de los beneficiarios de Asociación Alcanzado Estrellas	31
3.3 Plan de capacitación en temas administrativos	33
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	41

Anexo 1 Informe de estrategias mercadológicas aplicadas a organización social	
Anexo 2 Informe de sistematización de experiencias en el proceso del beneficiario de Asociación Alcanzando Estrellas	
Anexo 3 Informe de plan de capacitación a empleados de Asociación Alcanzando Estrellas	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de oportunidades y debilidades de asociación alcanzando estrellas	16
Tabla 2. Debilidades, fortalezas y hallazgos de sistematización del proceso de los beneficiarios	31

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

Admón.:	Administración
Br.:	Bachiller
Dr.:	Doctor
Ing.:	Ingeniero
Lcda.:	Licenciada
Lic.:	Licenciado
Zoot.:	Zootecnista
ACIEAV:	Alianza Cooperativa para la Incidencia en Alta Verapaz
AJODER:	Asociación de Jóvenes para el Desarrollo y Rescate Social
ASAES:	Asociación Alcanzando Estrellas
BAM:	Banco Agrícola Mercantil
CENACEP:	Centros de Aprendizaje Comunitario en Educación Preescolar
DDHH:	Derechos Humanos
EPS:	Ejercicio Profesional Supervisado
ERP:	Emilio Rosales Ponce
IM:	<i>Individuell Människohjälp</i>
M&E:	Monitoreo y Evaluación
MICOOPE:	Cooperativas Federadas de Ahorro y Crédito de Guatemala
MINEDUC:	Ministerio de Educación
ONG:	Organización no gubernamental
PEM:	Profesorado en Enseñanza Media
PGN:	Procuraduría General de la Nación
TS:	Trabajo Social

RESUMEN

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) constituye una actividad fundamental que tiene por objeto reforzar con práctica la formación teórica recibida durante la carrera de Administración de Empresas. Dicho proceso conlleva la identificación de la situación de una organización para definir la problemática existente y con ello presentar propuestas a través de principios teóricos, elaboración de planes y ejecución de actividades que contrarresten las debilidades establecidas.

El presente EPS se llevó a cabo en Asociación Alcanzando Estrellas, ubicado en Cobán A.V., institución social educativa que atiende a la niñez y adolescencia de escasos recursos. En ella se implementaron tres intervenciones priorizadas según las necesidades organizacionales.

La primera, una intervención mercadológica, que consistió en la propuesta e implementación de una serie de estrategias para mejorar el posicionamiento, reconocimiento y aceptación de la entidad. Esta intervención se efectuó en tres sub-actividades, las cuales inician con un rediseño de imagen, el plan publicitario y una actividad de recaudación y divulgación.

La segunda actividad consistió en la sistematización de experiencias sobre proceso del beneficiario, actividad sustentada por ausencia de documentación específica en esta materia, debido a que su creación y evolución ha sido aplicada empíricamente. A través de la investigación realizada en el transcurso de la sistematización, se lograron establecer las fases del proceso, crear estándares e identificar dificultades y las buenas prácticas para todos los involucrados.

Por último, la tercera acción se llevó a cabo con el desarrollo de una serie de capacitaciones para suplir las necesidades cognitivas, detectadas mediante las entrevistas y observación al personal de la institución. Los temas tratados en estos talleres consistieron en las directrices organizacionales, la utilización de herramientas de investigación, la comunicación eficaz y la planificación estratégica.

Todas estas actividades obtuvieron resultados que permitieron a la organización desarrollar sus áreas críticas. Además, adquirir nuevos instrumentos y estrategias que antes no se aplicaban.

INTRODUCCIÓN

Asociación Alcanzando Estrellas, es una entidad sin ánimo de lucro sostenida a través de fondos en ayuda social, trabaja desde hace más de 20 años en el área urbana de Cobán, en el eje de educación. Actualmente se atiende a un aproximado de 143 niños beneficiarios y sus familias, que están en pobreza y extrema pobreza. Su función es proveer ayuda escolar, psicológica, emocional, refacciones, recreación, salud y escuela de padres.

En esta organización se realizaron tres intervenciones, las cuales se presentan en el siguiente trabajo, divididas en cuatro partes principales descritas de la siguiente manera.

El capítulo uno, detalla las generalidades de la entidad, sus características, localización, vías de acceso, recursos materiales y humanos, situación tecnológica, económica, social-ambiental y político-legal; así como, la descripción de la empresa, visión misión, la situación administrativa en base a la planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

Seguidamente, se describe la situación de mercado identificando debilidades y oportunidades de la asociación en donde se detallan las problemáticas encontradas y la jerarquización de las mismas, siendo estas: bajo posicionamiento, ausencia de documentación sobre el proceso del beneficiario y la deficiencia en la desarrollo de ciertas actividades administrativas.

En el capítulo dos, se describen las acciones ejecutadas en cada intervención propuesta, conforme la metodología establecida en el plan de trabajo.

Dentro del capítulo tres, se localiza el análisis y discusión de resultados obtenidos, como producto de cada una de las actividades efectuadas en la organización.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados finales en las intervenciones. Así como la bibliografía consultada y los anexos para soporte.

OBJETIVOS

General

Desarrollo de herramientas administrativas y mercadológicas que contribuyan a contrarrestar las debilidades organizacionales en Asociación Alcanzado Estrellas.

Específicos

Crear e implementación de estrategias mercadológicas que proyecten el trabajo de la Asociación Alcanzado Estrellas.

Establecer políticas, normas y procedimientos para fortalecer el proceso del beneficiario de Asociación Alcanzado Estrellas.

Desarrollar planes de capacitación en distintos niveles de la estructura administrativa de la Asociación Alcanzado Estrellas a fin de hacer eficiente y efectivo el desempeño administrativo.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización

1.1.1 Localización

La Asociación Alcanzado Estrellas se encuentra ubicada en el departamento de Alta Verapaz en 4ta. Calle 8-40 zona 3, Barrio San Marcos.

1.1.2 Recursos

a. Materiales

Actualmente arrendan una casa que funciona como oficina, escuela y biblioteca.

Cuentan con mobiliario y equipo descrito así: 6 escritorios para los empleados, 4 sillas secretariales, 1 mesa, 2 mesas plegables, 30 sillas de madera plegables, 3 estantes utilizados para biblioteca, 3 archivos de metal y 1 armario de vidrio.

b. Recursos Humanos

La actual estructura de la asociación está conformada por cinco puestos fijos los cuales son y tienen las siguientes funciones.

1) Directora

Representante legal, responsable y encargada directa de la institución.

2) Contador

Está a cargo de llevar toda la contabilidad de la institución y controles presupuestales.

3) Psicóloga

Encargada del diagnóstico y seguimiento de la salud psicológica y emocional de las familias.

4) Trabajadora Social

Atiende las solicitudes para entrar al programa, brinda seguimiento a los casos y gestiona recursos para la institución.

5) Profesor

Es el encargado directo de proporcionar asesoramiento a los niños que llegan a recibir reforzamiento estudiantil.

1.1.3 Situación tecnológica

Poseen equipos de cómputo, algunos de estos almacenados en bodega, por la falta de espacio para su instalación, otros porque están dañados, esto a consecuencia de la falta de mantenimiento e inadecuado uso.

Con respecto al manejo de internet y redes sociales, actualmente no disponen de página web, cuentas en *Facebook*, *Instagram* o *Twitter*, debido a que el personal no es hábil en el manejo de estos mismos recursos. El medio electrónico utilizado es el correo.

Todos sus archivos son resguardados, en su mayoría, físicamente, esto a razón de desperfectos en el equipo de cómputo, que ha ocasionado pérdidas de documentos digitales.

1.1.4 Situación económica

Asociación Alcanzando Estrellas es una organización no lucrativa, que se sostienen principalmente por el financiamiento de la agencia sueca *Individuell Människohjälp* –IM- este donador cubre la mayoría de los gastos. Su aporte con la asociación está pactado hasta el año 2017.

De manera individual una aportación económica la realiza la señorita Linda Kosbal, quien junto con un grupo de amigos reúne la cantidad de Q2,000.00 mensuales, cantidad que es destinada para el pago de alquiler.

1.1.5 Situación social y ambiental

Es una asociación con proyectos auto-sostenibles. Actualmente tienen una alianza con el Ministerio de Educación –MINEDUC- para aplicar por bolsas de estudio, el cual beneficia a los niños destacados y más necesitados de la asociación.

Año con año, la institución ejecuta un proyecto de reforestación con los niños. Así mismo como parte de las

actividades cotidianas, realizan tareas de reciclaje de material, esto también con la intención de reducir sus gastos en útiles escolares.

Los temas ambientales son muy importantes dentro de la curricula de la institución, ya que se imparten talleres tanto a madres como niños, sobre manejo de desechos, jardinería, utilización del agua, etc.

1.1.6 Situación político-legal

Asociación Alcanzado Estrellas es una institución privada, constituida como organización no gubernamental –ONG-, Decreto número 02-2003, sin fines de lucro. Con una proyección social de apoyo al niño y su familia.

1.2 Descripción general de la institución

1.2.1 Visión

Proveemos a nuestros participantes y cooperantes servicios de excelencia, que contribuyan al desarrollo integral de las familias participantes para que sean capaces de mejorar su calidad de vida.¹ (No está actualizado).

1.2.2 Misión

Ser una organización con sede en Cobán, A.V. sostenible e íntegra; impulsando proyectos en beneficio de la niñez y adolescencia,

¹ Pastoral de la Niñez en Desamparo, *Filosofía Institucional*, Cobán Alta Verapaz, año 2013, Pág. 4.

con calidad humana, en constante mejoramiento; reconocida por la excelencia y aptitud de servicio, que inciden en el cambio de vida de las personas más vulnerables.² (No esta Actualizado)

1.2.3 Objetivo

La niñez vulnerable del área periurbana de Cobán ha sido fortalecida en su desarrollo integral, concluyen sus ciclos y etapas de educación formal ejercitando sus derechos y responsabilidades.

1.2.4 Situación administrativa

a. Planeación

El objetivo principal de la asociación es el propiciar la educación y el desarrollo de niños, provenientes de las familias más vulnerables o marginales de Cobán, desde hace 21 años.

En su inicio la asociación se le conocía como Pastoral de la Niñez en Desamparo, y eran parte de la Diócesis Católica. Como una estrategia de crecimiento a partir del año 2012 inició trámites para constituirse como organización no gubernamental –ONG- situación que se concretó a inicio del 2015. A pesar del cambio no elaboraron una reestructuración de sus directrices principales, es decir no actualizaron sus objetivos, misión, visión ni su planificación, por lo que continúan trabajando como lo han venido realizando por años.

² *Ibíd.*

Cada inicio de año elabora una planificación operacional, se trazan objetivos en temas de reforzamiento escolar, conductividad, atención psicológica y emocional de las familias. Más no tienen planes serios de crecimiento, obtención de fondos y programas de mercadeo. Esta situación se agrava por desinterés del personal en la participación en otras actividades no determinadas sus responsabilidades de puesto.

En los planes que llevan a cabo, existe una inadecuada asignación de tareas y responsabilidades. Lo mismo ocurre en la preparación en actividades tales como, línea base o monitoreo de desempeño, las fases de estos proyectos carecen de claridad, no elaboran herramientas idóneas para medir y levantar información. Se observa desconocimiento sobre instrumentos de investigación e inconsistencias en el establecimiento y seguimiento de los procesos.

b. Organización

En el organigrama de la institución se describen 16 puestos, los cuales no son reflejo de la realidad organizacional, ya que actualmente solo trabajan 5 personas en planilla y los demás puestos son compensados con trabajo de las madres, voluntarios y practicantes de diversificado o universitarios, estos últimos son de suma importancia ya que logran reducir la carga de trabajo.

Casi toda la responsabilidad de la institución recae en la directora. La asociación cuenta con un comité ad honorem el cual no participa de manera activa.

Con respecto a sus servicios, estos son dirigidos a sus beneficiarios que son niños en edad escolar, cuyas familias se encuentra en situación de pobreza y extrema pobreza, a quienes se les apoya proporcionándoles útiles, uniformes, becas de mecanografía, asesoría estudiantil una vez por semana y biblioteca. A la vez los padres deben participar donando tiempo o asistiendo a las diferentes charlas, las cuales son impartidas por instituciones diferentes.

Estos beneficiarios llevan un proceso dentro de la organización, cuya creación ha sido empírica por parte de la directora y transmitido verbalmente a los empleados, de quienes solo la trabajadora social conoce a cabalidad. Por lo que para los demás trabajadores les es difícil identificar todos los procedimientos y actividades que el beneficiario es objeto. Esto provoca que la situación o el problema que deba ser atendido y solventado, quede sujeto a criterio del empleado involucrado. Esto complica determinar la efectividad del proceso y sus debilidades.

En cuanto a sus documentos de procedimientos, ellos poseen cuatro manuales que son de: Funciones, Planeación Estratégica, Control Interno y Filosofía. Ninguno de estos se encuentra en vigencia, ya que no reflejan la realidad de la organización, contienen información incompleta o actividades que son muy complejas para la capacidad organizacional actual. Por lo que resulta ser un instrumento de consulta y apoyo ineficaz.

Se observó muy poca colaboración entre puestos, aunque el personal se identifica muy bien con el trabajo social de la organización, más allá de sus responsabilidades no les gusta participar o aportar. Tienen problemas de comunicación en todos los

niveles, planes no claros en actividades eventuales, generalmente la dirección debe persuadir a su personal para que realicen otras tareas encomendadas, pero a la vez se le dificulta otorgar empoderamiento a sus empleados.

c. Integración

El índice de rotación es nula, por lo cual no cree que sea necesario contar con un proceso de selección formal. Cada uno tiene tareas que le fueron asignadas por medio de memos elaborados por la Directora, sin ningún programa de inducción por lo cual la mayoría de responsabilidades fueron aprendidas durante la practica en el trabajo.

Se observó que los empleados realizan tareas que no están en su descripción de puesto, debido a la falta de recursos económicos para contratar más personal. Las funciones de consejería, docencia y administración, son distribuidas entre los empleados, madres, voluntarios y estudiantes practicantes.

Al personal se le brinda capacitación en salud mental, para atender a las necesidades emocionales de los beneficiarios.

d. Dirección

La comunicación es 100% verbal ya que el tamaño de la organización es de cinco empleados.

Utiliza un estilo de liderazgo democrático, sin embargo la dirección en la práctica no delega la autoridad y requiere supervisar

absolutamente todos los procesos, lo que resulta en un cuello de botella frecuentemente para las tareas del personal, situación que crea inconformidad entre los subalternos.

La dirección tiene muy poca accesibilidad al cambio e innovación, lo que resulta en un obstáculo para el mejoramiento de procesos o la creación de nuevas estrategias y alianzas.

Existe un riesgo importante para la institución ya que el clima organizacional que se maneja para las personas externas que colaboran para la institución, no es ameno, es decir, algunos estudiantes practicantes o voluntarios perciben descortesías por parte del personal, lo que ha ocasionado conflictos con estos mismos, lo que provoca que los establecimientos educativos, tanto los de nivel medio como universitarios, dejen de enviar más estudiantes practicantes a la asociación.

Se observa una cultura de cooperación y servicio hacia las familias atendidas, compromiso e identificación por parte de los empleados con las personas beneficiarias. Ya que siempre están pendientes de ellos y dan seguimiento personalizado al avance de los niños, así como sus problemáticas familiares.

e. Control

La mayoría de acciones correctivas no están debidamente documentadas, estas son ejecutadas según el criterio de la directora.

Realizan evaluaciones de desempeño anual para los empleados de manera informal.

El trabajo de los voluntarios o estudiantes practicantes no es supervisado, no existen herramientas para evaluar y verificar la calidad de sus tareas.

Los controles que aplican a sus beneficiarios son simples, como formatos elaborados en Excel, que incluye entrega de insumos y asistencias, las cuales son archivadas físicamente.

Para la ejecución del presupuesto se utiliza un programa especial, el cual fue facilitado por la agencia financista.

1.2.5 Situación de servicio, cobertura y comunicación

a. Servicios

Brindan asistencia a sus beneficiarios en apoyo escolar, biblioteca, refacción, formación, escuela para madres y padres, orientación en problemas familiares, apoyo emocional, servicios de salud, incidencia política, asesoría legal, acompañamiento a las madres y en casos aislados de niños que son violados en sus derechos, capacitación en cursos de filosofía para niños, capacitación a maestros, capacitación a personal que trabaja con niños y auto diagnósticos institucionales, con metodología I-STAR.

b. Cobertura y comunicación

Atención a la niñez, juventud y familias en áreas marginales de Cobán y aldeas que están en centros educativos públicos.

No cuentan con enlaces directos con medios de comunicación. La estrategia utilizada para darse a conocer con beneficiarios potenciales es colocar carteles informativos en las escuelas o institutos sobre los servicios que prestan.

No poseen significativas alianzas con otras entidades por lo que periódicamente envían notas solicitando a otras organizaciones contribuciones específicas, según las necesidades emergentes de la asociación.

c. Proyectos o Programas

La principal actividad de Asociación Alcanzado Estrellas es el apoyo a niños en edad escolar y su mayor meta es contribuir a que ellos que aprueben año escolar, terminen etapas, así mismo la atención integral en salud emocional y educación sobre derechos y valores. Tanto en niños como sus familias

1.2.6 Situación financiera

Parte de los ingresos deben ser auto-gestionados, para ello realizan una cena de recaudación de fondos, durante el mes de octubre, en el cual se invita a la población en general participando con la compra de un boleto el cual aproximadamente se vende a un valor regular de Q100.00 por persona, así mismo tienen instaladas alcancías en las agencias de Banco Agrícola Mercantil –BAM-.

También cuentan con apoyo de donaciones y trabajo de voluntariado local, el cual es muy variante.

Utilizan un presupuesto fijo, y la vigilancia de su ejecución es responsabilidad del Contador, bajo la supervisión constante de la dirección, quien realiza informes trimestrales. Estos informes son enviados a agencia financiadora.

1.3 Descripción y jerarquización de problemática encontrada

1.3.1 Identificación de oportunidades y debilidades

TABLA 1
MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES DE ASOCIACIÓN
ALCANZANDO ESTRELLAS

Oportunidades	Debilidades
a. Acceso a otras fuentes de financiamiento. Para permanencia y sufragar necesidades	a. Asociación Alcanzando Estrellas no ha informado debidamente su transición a la población, no cuenta con estrategias de promoción y captación de recursos
b. Crear actividades con el respaldo de trabajo social, para actividades de recaudación.	b. Debilidad en el liderazgo estratégico.
c. Obtener otros financistas a través de nuevas propuestas o proyectos.	c. Dependencia del trabajo voluntario/practicante.
d. Constante rotación de voluntarios / practicantes.	d. Inaccesibilidad de dirección para el cambio.
e. Creación de redes y alianzas interinstitucionales. No precisamente económica.	e. Carencia de establecimiento y recopilación de experiencias del proceso del beneficiario de Alcanzando Estrellas.
f. Ampliación de infraestructura de espacio físico.	f. Deficiencia en el desarrollo de destrezas administrativas.
g. Mayor presencia e involucramiento de padres de familia en los proyectos.	

Fuente: Investigación de campo. Año 2015

1.3.2 Descripción de las problemáticas encontradas

a. Asociación Alcanzando Estrellas no ha informado debidamente su transición a la población, no cuenta con estrategias de promoción y captación de recursos.

Luego de la separación de la asociación de la iglesia católica no se realizó una actualización de la imagen como pastoral de la niñez.

Así mismo debido a la carencia de estrategias para el posicionamiento de Asociación Alcanzando Estrellas se limita el crecimiento y la obtención de nuevos financistas, así como la obtención de alianzas con otras organizaciones, que pueden ser claves para el desarrollo o permanencia de la institución.

b. Debilidad en el liderazgo estratégico.

La dirección de la asociación Alcanzando Estrellas no promueve acciones y conductas para lograr objetivos de desarrollo organizacional.

c. Dependencia del trabajo voluntario/practicante.

Como resultado de la falta de personal, la asociación procura aceptar la mayor cantidad posible de estudiantes practicantes o voluntarios, para mermar la carga laboral. Pero este trabajo rara vez es supervisado en cuanto a cumplimiento de tareas y calidad.

d. Inaccesibilidad de dirección para el cambio.

Después de 20 años de experiencia bajo la misma dirección, le es muy difícil a la representante de la institución innovar en sus actividades, debido a la incertidumbre y miedo al fracaso.

e. Carencia de establecimiento y recopilación de experiencias del proceso del beneficiario de Alcanzando Estrellas

Todas las actividades que son parte del proceso del beneficiario han sido implementadas de manera empírica, no existe documentado las fases del proceso. De esta situación se deriva confusiones y variaciones sobre cómo proceder en casos de condiciones emergentes.

Es necesario estandarizar las condiciones que propician a la una familia ser beneficiaria de la institución, las sanciones que deberán implementarse, los conceptos utilizados dentro el proceso. Para que todo el personal pueda estar informados puedan actuar sin necesidad de la intervención de la dirección.

Y por último indagar sobre el impacto del proceso en los individuos involucrados e identificar las dificultades, así como los beneficios a través de una investigación formal.

f. Deficiencia en el desarrollo de destrezas administrativas.

Los ajustados recursos económicos de la asociación han limitado la contratación de personal administrativo. Por lo tanto al no contar con el personal calificado en estas áreas se observan dificultad en llevar a cabo ciertas actividades propias de un

administrador. Originando resultados no favorables, así como pérdida de tiempo y recursos. En áreas como: comunicación organizacional, planes estratégicos desarrollo e implementación de herramientas de investigación.

Es necesario reforzar por medio de talleres o capacitaciones habilidades que facilitarían el desempeño de las labores gerenciales y técnicas.

1.3.3 Jerarquización de problemáticas

Con los resultados obtenidos a través de la técnica del árbol de problemas y el apoyo de la gerencia se estableció los niveles de importancia que cada problemática representaba a la empresa, siendo de la manera siguiente:

- a. Asociación Alcanzando Estrellas no ha informado debidamente su transición a la población, no cuenta con estrategias de promoción y captación de recursos.
- b. Carencia de establecimiento y recopilación de experiencias del proceso del beneficiario de Alcanzando Estrellas.
- c. Deficiencia en el desarrollo de destrezas administrativas.

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Estrategias mercadológicas aplicadas en organización social

En el proceso de diagnóstico se estableció que la principal debilidad de Asociación Alcanzando Estrellas era la carencia de posicionamiento. Se logró determinar también, que potencial pérdida de reconocimiento de la entidad fuera de la intervención de la iglesia católica, paralizó cualquier propuesta de relanzamiento, por lo que existe un débil posicionamiento del papel de la organización en el medio. Para contrarrestar esta problemática se implementaron tres estrategias de imagen, divulgación y alianzas estratégicas.

Se inició la intervención metodológica, con la revisión de la imagen institucional, se realizaron varias reuniones con la dirección de la Asociación con la finalidad considerar sus necesidades y la imagen más idónea según ha sido el criterio de la asociación. Con el fin de crear una imagen propia para diferenciar su nueva función como asociación y ya no pastoral, se inició con el proceso de diagramación de su nuevo logro.

Luego de validado y aceptado el diseño final, se procedió con la socialización del nuevo logotipo. Se crearon membretes y nuevo material institucional, con información de servicios e identificación exterior de oficinas, el cual fue impreso e instalado.

Paralelamente se trabajó con el diseño de un calendario 2016, iniciando con la depuración y selección de fotografías, selección de forma, colores, búsqueda y selección de textos sensibilizadores. En lo relativo a la dirección, se trabajó en redacción de micro-historias de niños atendidos, reseña histórica de la asociación y objetivos principales. Toda esta información fue prediseñada y revisada en varias ocasiones. El producto final fue impreso en el mes diciembre 2015, para ser distribuidas en varias empresas e instituciones locales, como parte de la estrategia de posicionamiento.

La segunda actividad relevante en esta intervención mercadológica consistió en una campaña de divulgación, posicionamiento y la obtención de alianzas estratégicas. Como primer paso, se establecieron los objetivos y estrategias a utilizar, mediante la divulgación sobre la naturaleza de la asociación, sus servicios a la población, historias de éxito y necesidades actuales. Estas estrategias debían, además de cumplir con los logros trazados, ser adecuadas a la capacidad institucional, debido a que la asociación no contaba con los recursos económicos para financiar campañas publicitarias.

Por lo tanto se iniciaron visitas y entrevistas con diferentes empresas para donar trabajo y espacio publicitario. La primera en ser contactada fue la agencia *People & Marketing* quienes elaboraron, grabaron y editaron un video documental, sobre Asociación Alcanzando Estrellas, el cual fue reeditado como un video-spot.

Se estableció contacto con otras empresas que pudieran proveer espacio gratuito para la publicación del video-spot. Las organizaciones que colaboraron fueron:

2.1.1 Plaza Magdalena

Quienes reprodujeron el video en todas las televisiones y el audio del mismo en el sistema de sonido de las instalaciones, además proporcionaron el espacio para la colocación de un *banner* tipo cuadro de techo de 1.5 x 3 metros, el cual fue donado por *StikerShop*, Todo esto por un aproximado de 3 meses. Adicionalmente, Plaza Magdalena organizo durante el mes de diciembre una recaudación de útiles escolares para la asociación.

2.1.2. Cooperativas Federadas de Ahorro y Crédito de Guatemala - MICOOPE-

Publicaron el material en las agencias de Cobán, Chamelco y Carcha, con una reproducción de 6 veces al día durante los meses de noviembre y diciembre del 2015 y el primer semestre del 2016. El audio del video fue reproducido en las publímoviles que circulan en el Municipio.

2.1.3 Transportes Monja Blanca

Colocó el video-spot en las televisiones de buses especiales, por 6 meses.

Con estas empresas se realizaron varias visitas para organizar y aprobar el material final de acuerdo a sus políticas y requerimientos.

Por último se llevó a cabo una alianza con Nueva Acrópolis de Cobán y su voluntariado, para realizar una actividad de promoción y recaudación, titulada “Feria por la educación de la niñez a beneficio de Asociación Alcanzando Estrellas”.

Esta idea luego fue presentada tanto a la dirección de Alcanzando Estrellas así como a las oficinas centrales de Nueva Acrópolis para su aprobación. Luego se inició la planificación de la actividad, la dinámica consistió en realizar la feria en el parque San Marcos, la cual fue conformada con varios juegos, inflables, comida, ventas de manualidades elaboradas por beneficiarios de asociación Alcanzando Estrellas y como mayor atracción la elaboración de mini-talleres de temas varios.

Para esto se presentaron solicitudes a diferentes, personas, empresas e instituciones. Las que respondieron positivamente fueron: *Boys Scouts*, Cruz Roja, Asociación de Jóvenes para el Desarrollo y Rescate Social – AJODER-, Jóvenes en Cristo, *Mirror Dance*.

Se obtuvo también el patrocinio de: Coca Cola, Claro, Municipalidad de Cobán, De Moda.

Se convocó a conferencia de prensa, con los medios locales para dar a conocer la actividad.

Se realizaron numerosas reuniones con Nueva Acrópolis para ver los avances y seguimiento a la planificación establecida, entre estas reuniones se llevó a cabo una general con todas las entidades involucradas para dar a conocer los detalles y horarios en el día de la actividad

Así mismo se dio seguimiento a la realización de manualidades elaboradas por beneficiarios con materiales reciclados.

La feria se llevó a cabo el día 4 de octubre del 2015, de 9.00 de la mañana a 16:00 horas, posteriormente a ello se entregó a la Asociación Alcanzando Estrellas el dinero recaudado y los informes financieros (ver anexo1).

2.2 Sistematización de experiencias del proceso de los beneficiarios de Asociación Alcanzado Estrellas

Dentro de la organización la selección e integración de los beneficiarios implica un proceso, el cual ha sido ideado, aplicado y modificado desde el inicio de actividades de la asociación. Por medio del diagnóstico se pudo establecer que dicho proceso no se encuentra documentado, este ha sido ejecutado empíricamente. Para contrarrestar los efectos de esta problemática se llevó a cabo una sistematización de experiencias para reconstruir, identificar y plasmar las fases.

Se revisaron los documentos institucionales, tales como manuales de funciones, Marco Lógico, aplicación para la agencia financiada, para recopilar la información sobre las ideas originales de la asociación y como se estableció para el donante los procesos.

Se estableció la experiencia a sistematizar, construcción de documentos de soporte los procesos de beneficiarios, mediante la práctica de cada uno de los involucrados.

Se formuló y validó la pregunta central de sistematización con la dirección de la institución.

Seguidamente se delimitaron los objetos de estudio, quienes fueron: madres, niños, staff de institución y maestros de escuela. Se extrajo de la base de datos de la institución la información sobre los beneficiarios nuevos y antiguos, para establecer la muestra de beneficiarios a entrevistar y que escuelas se visitarían. Se elaboraron las solicitudes y citaciones para llevar a cabo las entrevistas.

Puntualmente se establecieron las preguntas de las diferentes entrevistas, de personal, madres y niños beneficiarios, así como maestros de escuela.

Seguidamente se llevó a cabo las entrevistas a personal de staff de asociación alcanzando estrellas, se conformaron grupos focales con madres y niños beneficiarios, divididos tanto en grupos nuevos y antiguos.

Así mismo, se realizaron las visitas respectivas a las escuelas e institutos para entrevistas a maestros de niños beneficiarios.

Posteriormente, mediante las escuchas de entrevistas se procedió con la reconstrucción del proceso, se creó un flujograma y la descripción de las actividades por separado.

Se realizaron reuniones con la directora de la asociación para validar la información del proceso reconstruido.

Después de validado el proceso se procedió con el análisis de los resultados, la formulación y elaboración de conclusiones, y el establecimiento de recomendaciones. Todo fue plasmado en un documento empastado y presentado finalmente a la dirección de la asociación (ver anexo 2).

2.3 Plan de capacitación en temas administrativos

Una debilidad detectada e importante para la asociación consistió en la falta de personal calificado en el área administrativa, provocando que muchas actividades se realicen deficientemente. Como la asociación no cuenta actualmente con los recursos para contratar a personal administrativo calificado, se estableció un plan de capacitación, juntamente con la

dirección, para realizar talleres con el personal. Talleres que abarcarían temas específicos según las necesidades de la organización.

Para establecer las necesidades de capacitación se realizaron entrevistas a personal y se observó la dinámica dentro de las oficinas, para conocer sus competencias y debilidades.

Después de establecer estas necesidades, se determinaron los temas de capacitación, los cuales fueron:

2.3.1 Directrices principales de la organización y su construcción.

Sobre conceptos básicos de misión, visión y objetivos institucionales y su construcción.

2.3.2 Herramientas para diagnóstico y elaboración de planes

Para la elaboración de diagnósticos organizacionales y el establecimiento de estrategias de acción.

2.3.3 Consideraciones y procedimientos básicos para la realización de encuestas

Cómo formular y determinar objetos de estudio, crear herramientas idóneas para levantamiento de información y la manera correcta de depurar e interpretar dicha información.

2.3.4 Comunicación efectiva

Derivada de la metodología “Comunicación no violenta” sobre solución de conflictos y mejor entendimiento de las necesidades entre los empleados.

Se elaboraron los contenidos para cada tema, así como los materiales a utilizar y se socializo esta información con la dirección.

Conjuntamente con la dirección se determinaron las fechas de capacitación las cuales se llevaron a cabo el tercer viernes de cada mes ya que esos días la carga de trabajo es menor. La duración de cada taller fue de aproximadamente tres horas.

En cada taller se elaboraron pruebas o actividades relacionadas con los temas para reforzamiento, así mismo se realizaron planillas de asistencia y refacción, para gozar también de un momento de integración (ver anexo 3).

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Estrategias mercadológicas aplicadas en organización social

Por medio de la actualización de imagen y diagramación se proporcionó a la institución archivos editables que pueden ser utilizados en materiales de promoción y divulgación, los cuales son de excelente calidad, así mismo elaborados en los programas convenientes para su versatilidad.

Mediante el acercamiento a instituciones con la intención de obtener alianzas para promoción, se logró afianzar con ellas la imagen de Alcanzando Estrellas, ya que por medio de las actividades ejecutadas de producción y divulgación de video-spot, y de la realización de la Feria por La Educación de la Niñez se contactó a más de 20 empresas e instituciones del medio de Cobán las cuales ahora ya están informadas acerca de Alcanzando Estrellas, su naturaleza y servicios a la población vulnerables, quienes seguirán contactándose con la asociación para futuras oportunidades de trabajo y desarrollo.

Como resultado de la campaña de divulgación y posicionamiento de la Asociación Alcanzando Estrellas, se logró obtener ayuda gratuita para la realización del video documental por parte de *People & Marketing* con un costo promedio de Q.1,500.00.

El video fue transmitido por tres entidades y según sus datos de marketing el público al que llegó la información fue: en Transportes Monja Blanca visto por 13,104 personas, según proyección de ocupación, en Plaza Magdalena expuesto a los diferentes artículos y medios publicitarios una cantidad aproximada de 900,000 personas, en Cooperativas Federadas de Ahorro y Crédito de Guatemala -MICOOPE-, que según referencia del departamento de mercadotecnia, el número de personas que lo vieron y escucharon fue de 128,000, además del producto de las publímoviles, de este último no se cuenta con un estudio previo del impacto de los mismos.

En la realización de la “Feria por la Educación de la Niñez” se llegó a recaudar Q695.37. Se estimaba un mayor número de afluencia y recaudación, pero luego de evaluar los resultados se llegó a la conclusión de, que se debe analizar mejor el medio socio-cultural del Municipio de Cobán, Alta Verapaz, ya que se percibe según la cultura de la región que las personas no tienden a frecuentar actividades de este tipo, por lo que debe buscarse una mejor localización para que personas con un mejor nivel adquisitivo asistan, ya que la mayoría de ellas solo frecuenta el Parque San Marcos para hacer uso de los juegos que están gratuitos en el lugar y así mismo idear e implementar otras estrategias para sensibilizar y poder despertar el interés por colaborar.

Se contó de la misma manera con el apoyo y la confirmación de muchas personas y organizaciones para ayudar el día de la actividad que finalmente no llegaron o no cumplieron con el compromiso que habían adquirido, lo que también se piensa es una cuestión cultural-social de este municipio.

3.2 Sistematización de experiencias del proceso de los beneficiarios de Asociación Alcanzado Estrellas

Se logró la estandarización de actividades, sanciones y el uso de conceptos de situaciones que ocurrían dentro del proceso, que por su ambigüedad eran usadas o resueltas a criterio personal del trabajador. Este proceso estandarizado se plasmó en documento para que pueda ser consultado cuando se necesite.

Otro resultado de esta intervención fue la detección de debilidades, fortalezas y hallazgos que ocurren dentro del proceso, descritos de la siguiente manera:

TABLA 2
DEBILIDADES, FORTALEZAS Y HALLAZGOS DE SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE LOS BENEFICIARIOS

Debilidades	Fortalezas	Hallazgos
a. Los empleados solo conocen las fases del proceso del cual participan. b. Las madres antiguas tienden a caer en acomodamiento. c. Falta de apoyo entre puestos de la asociación. d. La dirección tiende a supervisar todos los procesos. e. Los maestros de las escuelas o institutos tienen poco o nulo conocimiento sobre la asociación.	a. Las madres perciben los útiles escolares, como el aporte más significativo para su familia. b. Las madres están perfectamente enteradas de sus responsabilidades, los beneficios y sanciones a los que son sujetas. c. Las madres se sienten muy cómodas dentro de la organización. d. La mayoría de madres notan cambios positivos en	a. Los maestros cambian año con año, dificultando el seguimiento en el avance de los niños en su rendimiento, además no suelen ser cercanos a los niños por lo que no pueden dar comparativos de antes y después de la intervención de la asociación en su aspecto personal. b. Se descubrió que algunos niños de la asociación no utilizan los útiles que le son otorgados.

<p>f. La mayoría de madres no tienen comunicación con los maestros.</p> <p>g. Los practicantes no realizan adecuadamente las visitas.</p> <p>h. Los niños no identifican bien los servicios de la institución.</p> <p>i. Los niños no detectan cambios significativos en el comportamiento de las madres</p>	<p>e. Los niños se sienten más seguros por el apoyo que la institución les brinda.</p>	<p>c. La inasistencia de madres y niños a las actividades de la asociación se debe en parte a la falta de recursos económicos para transporte público</p> <p>d. Las madres de los niños que están en el turno de la mañana, creen que la refacción es insuficiente para sus niños. Debido a que este es tomado por almuerzo al no contar con el tiempo suficiente para regresar a sus hogares.</p> <p>e. Las madres descubren que el apoyo legal y las terapias psicológicas son servicios inesperadamente muy beneficiosos para ellas.</p> <p>f. Algunas madres durante la entrevista señalaron que otras roban durante sus turnos de limpieza y cocina.</p>
--	--	---

Fuente: Investigación de campo. Año 2015

Derivado de lo anteriormente descrito, surgieron diversas propuestas o recomendaciones para lograr contrarrestar las debilidades y hallazgos, las cuales fueron plasmadas en el documento entregado a la dirección de la asociación.

3.3 Plan de capacitación en temas administrativos

Se lograron completar cuatro talleres con el personal de la asociación, en los que se impartieron temas de importancia para actividades que se encontraban ejecutadas deficientemente.

Mediante las capacitaciones sobre “Directrices Principales de la Organización y su Construcción” se consiguió crear la misión, visión y valores más acordes a la organización actual.

Con la capacitación “Herramientas para diagnóstico y elaboración de Planes” se demostró a los empleados las debilidades y retos estratégicos que presenta Alcanzando Estrellas.

Mediante la capacitación sobre “Consideraciones y Procedimientos Básicos para la Realización de Encuestas” se logró con acompañamiento de los empleados y dirección, la construcción de herramientas más idóneas para el monitoreo anual. Por lo que la medición para la evaluación final sería más real y factible.

Los empleados mostraron un fuerte interés en las tácticas expuestas en el taller de “Comunicación Efectiva”, debido a conflictos dentro compañeros de trabajo y el trato que deben de tener con los beneficiarios de la Asociación

Los diferentes talleres lograron fortalecer y diversificar las tareas en la oficina. Es difícil determinar la utilidad que en un futuro estos conocimientos puedan producir, debido a la resistencia al cambio y a la implementación de herramientas en pro de la administración efectiva.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo y aplicación de herramientas administrativas y mercadológicas la asociación Alcanzando Estrellas contrarrestó sus debilidades actuales.

La aplicación de estrategias mercadológicas otorgó a la asociación Alcanzando Estrellas un mayor reconocimiento en empresas, instituciones y personas en general, así también, con la generación e implementación de nuevas alternativas de divulgación, recaudación y alianzas estratégicas se impulsó la innovación en el logro de objetivos mercadológicos.

Asociación Alcanzando Estrellas cuenta actualmente con políticas, normas y procedimientos que fortalecen el proceso del beneficiario proporcionando a este claridad y estandarización, así mismo con una herramienta de consulta y un potencial recurso para futuras propuestas.

A través del proceso del plan de capacitación se logró el fortalecimiento de los conocimientos técnicos y prácticos para optimizar las actividades administrativas y elaboración de herramientas aplicadas en esta materia proveen resultados fidedignos en sus diversos estudios anuales.

RECOMENDACIONES

Continuar con el fortalecimiento y mejora de las condiciones institucionales de la Asociación Alcanzando Estrellas.

Constantemente atender el área mercadológica implementado planes y estrategias innovadoras que se adecuen a los recursos de la asociación y que respondan a sus necesidades fundamentales.

Dar seguimiento a las normas, políticas y procedimientos, productos de la sistematización, y llevar un proceso adecuado en las futuras modificaciones necesarias que puedan surgir y socializarlas debidamente a todos los empleados.

Desarrollar y programar planes de capacitación dentro del plan operativo anual, para continuar con las mejoras necesarias en el ámbito administrativo y otras materias competentes para la organización en el logro eficiente y eficaz de los objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

Banco Interamericano de Desarrollo. *Evaluación una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos*. Estados Unidos: Oficina de Evaluación, 1 997.

Instituto Nacional de Estadística. *Población: Alta Verapaz y El Quiché, Fascículo Estadístico Poblacional*. Guatemala: INE, 2013.

Jara H, Oscar. *Para sistematizar experiencias*. Costa Rica: Editorial Alforja, 1 998.

Koontz, Harold. Et. Al. *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill, 2 012.

Safe The Children Fund Uk. *Guía de monitoreo y evaluación*. Inglaterra: 1 994.

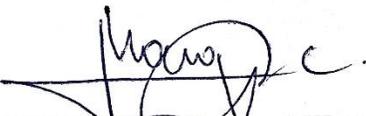
Sagastume, López. *El trabajo social y los procesos de planificación, monitoreo y evaluación en las ONG´s tesis para licenciatura en trabajo social Universidad de San Carlos*. Guatemala: Escuela de Trabajo Social, 2 000.

Soriano, Justo. Et. Al. *Guía metodología para el desarrollo de planes de capacitación*. Quito Ecuador: Monsalo, 2 012.

Sotomora Caridi, Gianpaolo. *Tesis Diseño de Campaña de Comunicación Social para la Promoción en el Manejo Alternativo de Desechos Sólidos dirigidos a Centros Educativos. Tesis para licenciatura en Administración de Empresas Universidad de San Carlos*. Guatemala: Escuela de ciencias económicas, 2 012.



V.ºB.º



Margarita Pérez Cruz
Bibliotecaria General
CUNOR

ANEXO

**ANEXO I
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR-**

**INFORME DE ESTRATEGIAS MERCADOLOGICAS APLICADAS EN
ORGANIZACIÓN SOCIAL**



**ELABORADO POR:
CLAUDIA MARISOL MOLLINEDO QUIROA**

**DURANTE EL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COBÁN A.V. JULIO 2015

ÍNDICE GENERAL

	Pagina
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	5
1. Actualización de Imagen	7
1.1. Diagramación de logo institucional	7
1.3 Calendario ASAES	10
2. Campaña de divulgación, posicionamiento y alianza estratégica	11
2.1 Descripción de contenido de video-spot	12
2.2 Compromisos de divulgación de video-spot	13
3. Estrategias para alianza y recaudación	15
3.1 Programa de feria	15
3.2 Fotografías de la feria	19
3.3 Informe financiero de la feria	20

RESUMEN

Como se estableció dentro el diagnóstico realizado en la asociación, después de la independencia de la asociación de la diócesis católica, no se efectuó un relanzamiento de la asociación como tal, por este motivo el público en general desconoce el nuevo nombre. Así mismo producto a la falta de personal y tiempo no se elaboran planes de mercadotecnia para la organización por lo tanto esta área se encontraba muy débil, de la cual se derivan muchas desventajas para el crecimiento de la institución.

Se llevó a cabo una intervención dirigida a fortalecer el área mercadológica de la asociación a través de tres principales estrategias. La primera una actualización de la imagen institucional, con la creación de archivos digitales idóneos para la elaboración de materiales de divulgación como lo fueron mantas vinílicas, calendarios, entre otros. La segunda consistió un plan publicitario sobre la elaboración divulgación de video-spot, el cual fue financiado a través de la gestión con otras empresas. Y la tercera elaborar una feria de recaudación y promoción, con esta actividad se establecieron alianzas estratégicas para beneficio de la asociación.

Todas estas estrategias obtuvieron resultados positivos, que se espera puedan tener efectos a largo tiempo.

INTRODUCCIÓN

El anexo I se presenta como un apoyo a la realización de la Intervención sobre estrategias mercadológicas aplicadas a una organización social realizada en Asociación Alcanzando Estrellas.

Conforme lo establecido dentro de la descripción de la actividad contiene en la primera parte el proceso de actualización de imagen, seguido de fotografías del material promocional producido para identificación de la organización, en su segunda parte describe el contenido del video-spot utilizado así como los compromisos que se lograron obtener para la divulgación del mismo y en la tercera parte el detalle de lo que fue la feria de promoción y recaudación, la cual se llevó a cabo con el apoyo de Nueva Acrópolis de Cobán, se adjunta el programa de la feria, especificaciones de la logística, fotografías del evento y los informes financieros productos de la actividad.

OBJETIVOS

General

Crear e implementación de estrategias mercadológicas que proyecten el trabajo de Asociación Alcanzando Estrellas.

Especificos

Fortalecer el reconocimiento e identificación de la institución dentro del municipio de Cobán.

Implementar estrategias mercadológicas adecuadas para la capacidad económica de la institución.

Propiciar alianzas estratégicas útiles con otras instituciones y/o empresas.

1. Actualización de Imagen

1.1. Diagramación de logo institucional

La identidad institucional es la manifestación física de la marca y hace referencia a los aspectos visuales de la identidad de una organización. Esta identidad institucional está relacionada directamente con los siguientes atributos: Historia o trayectoria de la empresa, proyectos y cultura corporativa, es decir, cómo se hacen las cosas.

Los pasos que se siguieron para conformar la nueva identidad fueron:

- a. Briefing
Reuniones inicia es con el cliente para saber que quiere, qué necesita y qué se pretende.
- b. Contrabriefing
Análisis de la información y planteamiento formal de objetivos, posibilidades, requisitos, targets, mensajes claves y plazos de trabajo.
- c. Proyectos Gráficos
Orientación del proyecto creativo y e investigación de diferentes caminos y líneas gráficas.
- d. Selección
Selección final de ideas, conceptos y diseños. Desarrollo de prototipos, verificación y validación de diseños
- e. Desarrollo final
Diseño final y aplicaciones gráficas. Coordinación de medios para la producción.
- f. Control de Calidad
Revisión final de que el proyecto cumple con los objetivos planteados y los estándares de calidad exigidos. Por lo tanto los resultados obtenidos de la actualización fueron

Antes:



Como se observa ambos diseños son borrosos y no cuentan con una imagen adecuada y presentan hasta faltas de ortografía.

Nuevo:



Así mismo se creó material institucional para la identificación exterior e interior de la institución y un calendario que será repartido a las instituciones a partir de enero 2016

1.2 Material institucional



Manta Exterior:



2. Campaña de divulgación, posicionamiento y alianza estratégica

Se llama posicionamiento al lugar que una marca ocupa, o que aspira a ocupar, en la mente del consumidor. Toda organización desea ocupar un lugar positivo y privilegiado en la mente de su objetivo. Para efectos del caso de Asociación alcanzando Estrellas se realizó una secuencia de 3 pasos:

- Paso 1: Definición de mercado objetivo, por el desconocimiento general que se tenía en el medio sobre la organización. Se identificó como el objetivo del plan de posicionamiento el público en general, para comunicar su transición de la iglesia católica a ONG independiente, así mismo la finalidad de su trabajo y los recursos utilizados
- Paso 2: Realización de análisis de situación. Como tópicos centrales del análisis estaba el desconocimiento y hasta confusión frente a otras entidades similares y los bajos recursos con los que la organización dispone para implementar planes de promoción, por lo que era necesario buscar opciones gratuitas valiéndose del trabajo de beneficencia que la organización realizar.

Como propuesta se definió la realización de un video spot y la búsqueda de organizaciones interesadas en divulgarlo gratuitamente.

2.1 Descripción del contenido de video-spot

En el video-spot se hace mención del nuevo nombre de la institución de Pastoral de la niñez a Asociación Alcanzado Estrellas con el logo Institucional actualizado para su identificación.

Se menciona el objetivo principal de la asociación que son los niños de familias pobres y extremadamente pobres, así como sus actividades básicas de apoyo educacional.

Por último se hace un llamado a colaborar con la institución y se enlistan los diferentes medios en que se puede ayudar a la organización, ya sea mediante la donación de víveres, ropa, útiles o trabajo voluntario

2.2 Compromisos de divulgación de video-spot



Cobán, Alta Verapaz Agosto 2015

Licenciada
Nelida Maldonado
Asociación Alcanzando Empresas

Me es grato saludarle en nombre de Gira Marketing deseándole éxitos en sus labores administrativas y laborales.

Por este medio me dirijo a usted para confirmar el apoyo a la Asociación Alcanzando Estrellas, en la transmisión de Spot informativo sobre las actividades de dicha institución, en los buses Especiales de Transportes Monja Blanca, durante 6 meses iniciando el 19 de Octubre con dos transmisiones de Lunes a Domingo con el horario que a continuación se adjunta.

Me despido de usted, agradeciendo la atención prestada y logrando el objetivo de informar a la población sobre la Asociación.

Atentamente

Susell Serrano
Administradora
Gira Marketing
4149-6622





Cobán, A.V. Octubre de 2015

PUNTO MÓVIL
TELEMÁN

Calle Principal
Tel Aviv, Guatemala
Tel: 9492-1365

AGENCIA
LA TINTA

Calle Principal, Barrios El Encanto
Tel Aviv, Guatemala
Tel: 9492-1365

Licenciada
Néilda Maldonado
Directora
Asociación Alcanzando Estrellas

AGENCIA
FRAY BARTOLOMÉ
DE LAS CASAS

Calle Principal, Barrios El Encanto
Tel Aviv, Guatemala
Tel: 9492-1365

Me es grato saludarle en nombre de COOPERATIVA COBAN, ES MICOOPE, deseándole éxitos en sus labores diarias

Por este medio me dirijo a usted para confirmar el apoyo a la Asociación Alcanzando Estrellas, la transmisión de spot informativo sobre las actividades de dicha institución, en las agencias de MICOOPE localizadas en Cobán (Frente a plaza magdalena y agencia central), Carchá y Chamelco transmitidas un promedio de 6 veces al día durante los meses de Noviembre y diciembre del 2015 y los primeros 6 meses del año 2016. Así mismo en las Unidades Móviles que tenemos a nuestra disposición, mismas que recorren toda el área de Alta Verapaz.

AGENCIA
CARCHÁ

Calle Principal, Barrios El Encanto
Tel Aviv, Guatemala
Tel: 9492-1365

Así mismo hago de su información que tenemos una afluencia aproximada de 4, 000 personas mensuales en nuestras agencias. Esperando que esta información sirva para referencia.

AGENCIA
MAGDALENA

Calle Principal, Barrios El Encanto
Tel Aviv, Guatemala
Tel: 9492-1365

Me despido de usted agradeciendo la atención prestada y esperando el logro del objetivo de informar al público sobre su labor

Atentamente

AGENCIA
COBÁN

Calle Principal, Barrios El Encanto
Tel Aviv, Guatemala
Tel: 9492-1365

Agueda Lissette Anzo Sierra
Asistente de Mercadeo
Cooperativa Cobán



3. Estrategias para alianza y recaudación

Las alianzas son acuerdos de colaboración en donde dos o más empresas unen sus fuerzas para obtener resultados estratégicos mutuamente benéficos. Consiste en cinco factores:

- Es básica para que la empresa alcance un objetivo importante.
- Ayuda a forjar, sustentar o aumentar una competencia básica o ventaja competitiva.
- Ayuda a bloquear una amenaza competitiva.
- Ayuda a abrir nuevas oportunidades comerciales importantes.
- Disminuye un riesgo significativo de una empresa.

Como resultado de numerosas visitas a diferentes entes para conformar una alianza, Nueva Acrópolis fue en este caso la que respondió positivamente, con quienes a través de gestión de recursos se obtuvo apoyo de otras organizaciones como Coca Cola, Municipalidad de Cobán, entre otras.

3.1 Programa de feria

3.1.1 Planificación

- Fecha: Domingo 4 de Octubre
- Hora: 10:00am a 16:00hrs
- Lugar de reunión: Parque San Marcos
- Lugar de la actividad: Parque San Marcos
- Descripción de la actividad: Se estará realizando una Feria por la educación de la niñez a beneficio de la asociación alcanzando estrellas. Para enseñar a los beneficiarios niños y padres de familia a realizar proyectos económicos, y recaudar fondos para la asociación alcanzado estrellas.

3.1.2 Objetivos de la actividad:

- Dar a conocer la asociación alcanzando estrellas.
- Recaudar fondos para la asociación alcanzando estrellas.
- Enseñar a los beneficiarios la creación de proyectos económicos auto sostenibles para el aporte a la asociación alcanzando estrellas, como un ejercicio para sus los beneficiarios y sus familias.
- Convocar distintas instituciones que se dediquen al voluntariado y a jóvenes que deseen participar del voluntariado.

3.1.3 Ejecución y logística de talleres y presentaciones artísticas.

Hora	Actividad	Organización encargada
08:00 – 08:15	Apertura: palabras de que se está haciendo y porque. Información de recomendaciones: cuidar el mobiliario y equipo, no dejar los puestos si el siguiente no los ha cubierto. Velar por el orden, limpieza de las áreas, sonreír y ser amables con los visitantes.	Nueva Acrópolis y Alcanzando Estrellas
8:15 – 10:00	Montaje Música, Toldos: Montaje de áreas, cada encargado. (Recordar de contar con un inventario previo). Áreas específicas de montaje, Ventas, Comida, Pinta Caritas, Caja (estar a las 9:30 listos con caja chica y sencillo)	Nueva Acrópolis y Alcanzando Estrellas
10:00 – 11:00	Taller de Danza	Nueva Acrópolis
11:00 – 12:00	Presentación Lúdica	AJODER
12:00 – 13:00	Taller de Zoomba	Mirror Dance

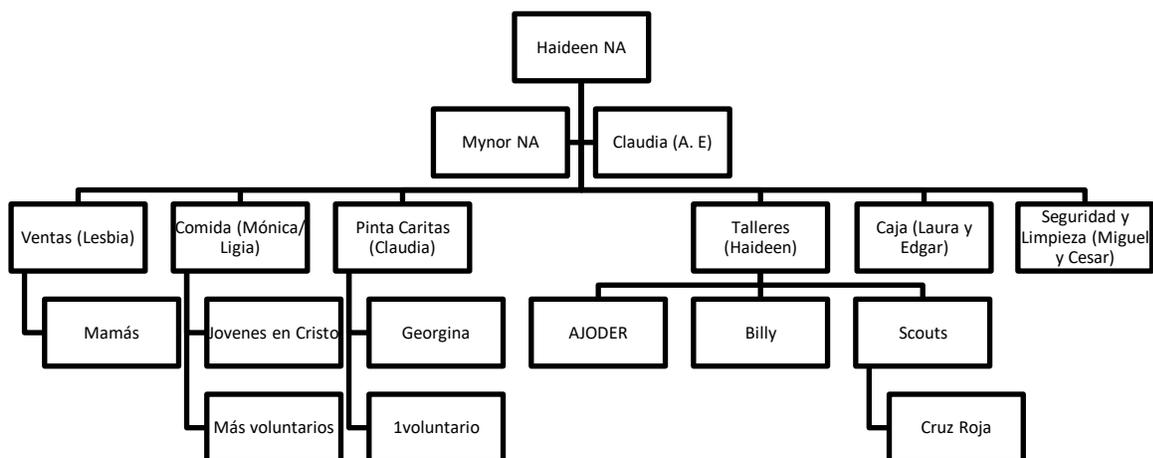
13:00 – 14:00	presentaciones artísticas: Academia Mirror Dance (Información de Asociación alcanzando estrellas, de Nueva Acrópolis, de los voluntarios. Rifa, Cena tickets)	
14:00 - 15:00	Tiro al Blanco y otros juegos	Scouts
15:00 – 16:00	Primeros Auxilios	Cruz Roja
16:00 – 17:00	Desmontar: Cada área, desmonta realizando un inventario de lo que quedo con formato en mano. Caballeros desmontan toldos, jumpys, mesas, sillas, sonido. Caja desmonta y se traslada a la sede a realizar cuadro de caja con tickets.	Todos.

3.1.4 Especificación de Actividades.

- Ventas: Realizar un inventario previo de todos los productos, para contar con una hoja donde se marquen la cantidad de productos que quedaron. Realizar la venta de los productos designados y recibir tickets que correspondan al producto.
- Caja: Contar con caja chica de la Asociación Alcanzando Estrellas con sencillo. Tener tickets de: Ventas de productos específicos, ventas de comida específicos, talleres Q5, pintacaritas Q5, Rifa y tickets de la cena.
- Venta de tickets por lo que necesite, y cuadro de caja con tickets al finalizar el evento.
- Comida: Ofrecer los productos, recibir ticket y despachar, contar con orden y limpieza del área. Realizar inventario de inicio y de finalización.
- Jumpys: Velar por el cuidado de los niños que ingresan a los jumpys, ordenarlos para que ingresen.

- Pinta caritas: Pintar caritas a los niños, tratarlos de forma amable, mantener orden con los niños en fila, con el apoyo de los dos voluntarios. Recibir tickets de los niños.
- Talleres y presentaciones artísticas: Los que participan de talleres, presentarse una hora antes de la presentación, dar información previamente. Entregar música antes del evento para que sepa que poner ese día, especificar en qué formato y de qué forma va la música, si en cd, usb, etc.
- Seguridad y limpieza: Velar por la seguridad del lugar para que las personas se encuentren tranquilas y disfruten de la feria. Limpieza de los botes de basura, contar con bolsas negras.
- Montaje y desmontaje: En el montaje, realizarlo en el siguiente orden. Sonido, Colocación de los toldos en el área de los talleres, en las ventas de comida, y en las ventas de cosas. Jumpys, Mesas y sillas, Ventas, comida, pinta caritas, caja (cada área lo realiza)

3.1.4 Organigrama del evento



3.2 Fotografías de Feria



3.3 Informe financiero de la feria

**INFORME FINANCIERO FERIA POR LA EDUCACIÓN DE LA NIÑEZ
A BENEFICIO DE ASOCIACION ALCANZANDO ESTRELLAS**

Ventas

No.	tipo de venta	precio	U vendidas	Dinero en venta	Costo	Ganancia
1	Zapatos	Q 5.00	10	Q 50.00		Q 50.00
2	protectores	Q 5.00	6	Q 30.00		Q 30.00
3	Floremitas	Q 3.00	1	Q 3.00		Q 3.00
4	Tejas	Q 30.00	1	Q 30.00		Q 30.00
Total de ganancia ventas madres						Q 113.00
5	Pinta caritas	Q 5.00	17	Q 85.00		Q 85.00
6	Juegos	Q 5.00	49	Q 245.00		Q 245.00
7	Talleres	Q 5.00	7	Q 35.00		Q 35.00
Total recaudado juegos						Q 365.00
8	tostadas	Q 5.00	36	Q 41.00	Q 122.13	Q 57.87
9	Hot dog	Q 5.00	5	Q 10.00	Q 40.00	Q 20.00
10	Shutes p	Q 5.00	3	Q 8.00	Q 6.00	Q 9.00
11	Shutes u	Q 3.00	1	Q 4.00	Q 1.00	Q 2.00
12	Torteados u	Q 3.00	1	Q 4.00	Q 1.00	Q 2.00
13	torteados p	Q 5.00	7	Q 12.00	Q 21.00	Q 14.00
14	Capuchino	Q 12.00	1	Q 13.00	Q 6.00	Q 6.00
15	muffins	Q 5.00	6	Q 11.00	Q 19.50	Q 10.50
16	rellenitos	Q 3.00	16	Q 19.00	Q 32.00	Q 16.00
17	manias	Q 7.00	13	Q 20.00	Q 78.00	Q 13.00
18	Shepitos U	Q 3.00	1	Q 4.00	Q 1.00	Q 2.00
19	shepitos P	Q 5.00	5	Q 10.00	Q 10.00	Q 15.00
20	nachos	Q 10.00	4	Q 14.00	Q 24.00	Q 16.00
21	Gaseosas	Q 5.00	34	Q 39.00	Q 136.00	Q 34.00
Ganacia de comida						Q 217.37
Total de ganancia						Q 695.37

Resumen

Total recaudado		Q 1,193.00
Costos de comida	Q 497.63	
Ganancia de comida	Q 217.37	
Ganancia pinta caritas	Q 85.00	
Ganancia talleres	Q 35.00	
Ganancia Ventas	Q 113.00	
Ganancia juegos	Q 245.00	
Sumas iguales	Q 1,193.00	Q 1,193.00

Suma de ganancia total para Asociación Alcanzando Estrellas	Q 695.37
--	-----------------

Por este medio hago entrega efectiva de Q695.37, cantidad recaudada a beneficio de Asociación Alcanzando Estrellas, durante la realización de la Feria por la Educación de la Niñez, efectuada el día 4 de Octubre del 2015. Con el apoyo de Asociación Nueva Acropolis de Cobán y Ejercicio Profesional Supervisado en Administración de Empresas 2015

Entrega:


 Claudia Mollinedo
 EPS Admon de Empresas
 CUNOR

Recibe


 Licda. Nelida Maldonado
 Coordinadora
 Asociacion Alcanzando Estrellas

Cobán A.V. 6 de Octubre 2015

ANEXO II
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR-

**INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN EL PROCESO
DEL BENEFICIARIO DE ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS**



ELABORADO POR:
CLAUDIA MARISOL MOLLINEDO QUIROA

**DURANTE EL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COBÁN A.V. AGOSTO 2015

ÍNDICE GENERAL

	Página.
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	5

CAPITULO I INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

1.1. Reseña Histórica de Asociación Alcanzado Estrellas	7
1.2 Área Metodológica y Estratégica del Proyecto	9
1.3 Área operativa del Proyecto	11

CAPITULO II DELIMITACIÓN DE OBJETIVO DE SISTEMATIZACION Y MARCO METODOLOGICO

2.1. Objeto de la Sistematización	12
2.1.1. Justificación	12
2.1.2. Delimitación del Objetivo	13
2.1.3. Criterios para la elección de los objeto	13
2.2. Objetivos de la Sistematización	14
2.3. Pregunta eje de la Sistematización	14
2.3.1. Formulación de las interrogantes	15
2.4. Recuperación de proceso vivido	17
2.4.1. Aplicación de herramientas de recolección	17
2.4.2. Identificar las etapas del proceso	20
2.4.3. Descripción de las experiencias en entrevistas	25

2.4.4. Analizar cada componente por separado.	35
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	43
CONSTANCIA DE ENTREGA DE DOCUMENTO DE SISTEMATIZACIÓN	44

INDICE DE TABLAS

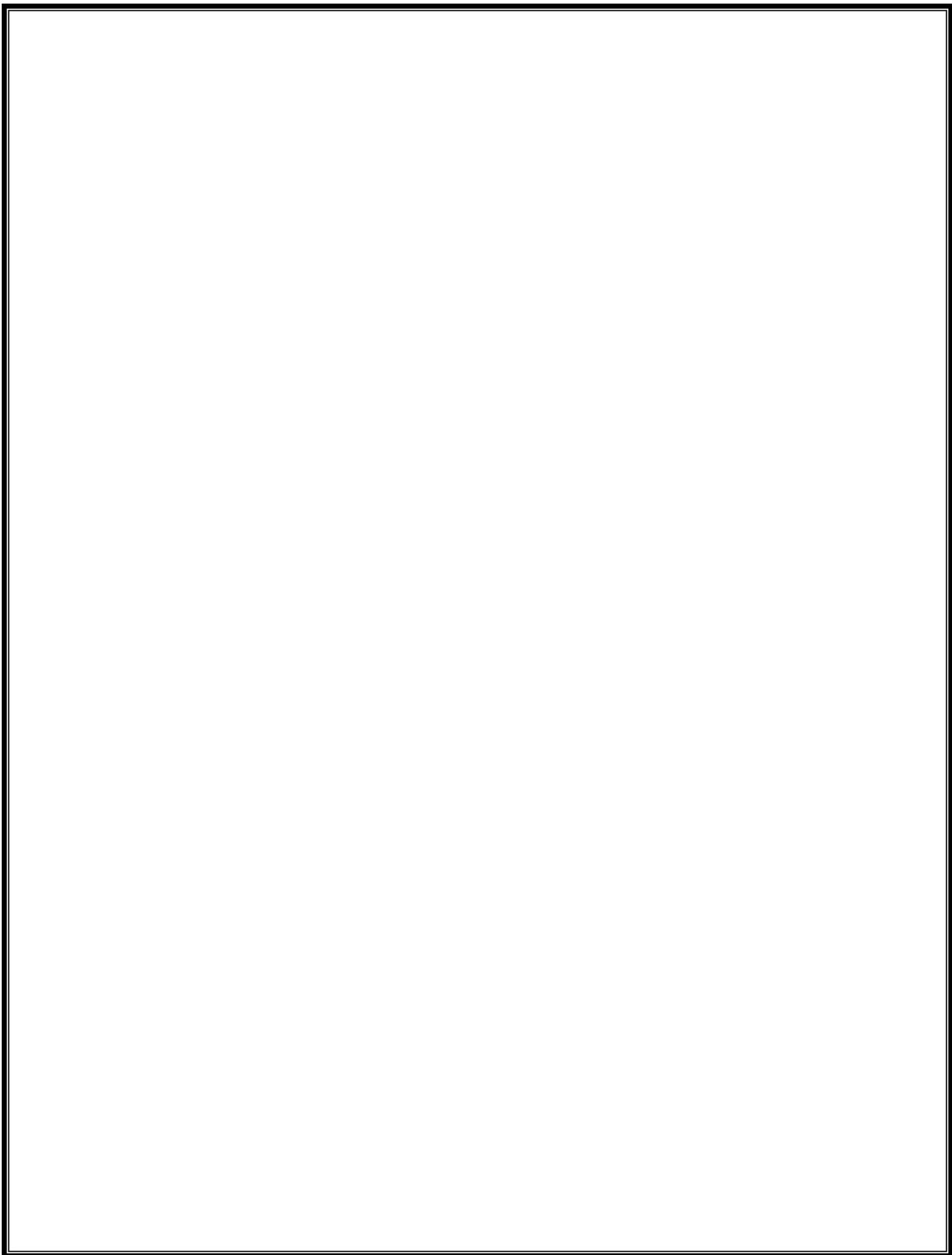
Tabla 1. Empleados entrevistados	17
Tabla 2. Muestra de profesores entrevistados de niños antiguos	18
Tabla 3. Muestra de profesores entrevistados de niños nuevos	18

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Flujograma de proceso de beneficiario de Asociación Alcanzando Estrellas	20
---	----



**SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIAS CON
BENEFICIARIOS DE ASOCIACION
ALCANZANDO ESTRELLAS**



RESUMEN

La segunda actividad de relevancia efectuada en Asociación Alcanzando Estrellas consistió en una sistematización de experiencias en el proceso del beneficiario, para la elaboración de esta sistematización se utilizó la metodología de Oscar Jara. En la cual se determina esta misma a través de 5 pasos principales.

En el primer paso que es el punto de partida se recopiló todos los documentos de la asociación, en el segundo paso de las preguntas iniciales se determinaron los objetivos de la sistematización, en el tercer paso se establece el eje de la sistematización, en el cuarto paso la recuperación del proceso vivido que es el trabajo de campo y por último la organización, análisis y puntos de llegada, es decir la formulación de recomendaciones basadas en los resultados.

Producto de esta actividad se logró documentar debidamente el proceso, así mismo identificar las dificultades, beneficios y hallazgos de suma importancia para la realización de recomendaciones que logran optimizar las actividades dentro de la organización.

INTRODUCCIÓN

El contenido de este anexo se divide en dos capítulos, el primero como una parte introductoria de la organización, donde se describe su historia, la metodología de su trabajo y el trabajo operativo. En el segundo capítulo se encuentra la formulación y establecimiento de la investigación que se llevó a cabo, la elaboración de las herramientas de investigación y delimitación de los objetos de estudio, así mismo se describe los resultados de esta misma.

Se encuentra la descripción detallada de todas las fases del proceso del beneficiario y todas las variantes que conlleva, en la parte final del informe se realizaron una serie de conclusiones y recomendaciones producto del análisis del estudiantado de EPS.

Se adjunta una constancia de entrega de este informe a la Asociación Alcanzando Estrellas.

OBJETIVOS

General

Establecer políticas, normas y procedimientos para fortalecer el proceso del beneficiario de Asociación Alcanzando Estrellas

Específicos

Estructurar el proceso del beneficiario de Asociación Alcanzando Estrellas.

Identificar las debilidades, fortalezas y hallazgos del proceso del beneficiario

Facilitar a los empleados e involucrados de acciones idóneas mediante una guía metodológica.

CAPITULO I

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

1.1. Reseña Histórica de Asociación Alcanzado Estrellas

En 1994 se inició como institución de la iglesia católica, en busca de respuesta a las necesidades de los niños de la calle que ninguna institución atendía. Con terapia de juego, refuerzo positivo y reflexiones. Este grupo se deja de atender en Mayo 1997. Simultáneamente se **apoya** la **educación formal** a niñez de familias en pobreza y pobreza extrema para contrarrestar y prevenir la problemática de la calle. El grupo se va incrementando y en 1997 se decide concentrar esfuerzos en la atención del grupo de “Prevención”, como se le llamo a los niños escolarizados de familias en pobreza y pobreza extrema. 2001 al 2004 se ejecuta proyecto Brocoly. Para contrarrestar el trabajo infantil en Chilascó Baja Verapaz.

1998 al 2001 se atendieron centros de Cenacep o centros de aprestamiento acelerado dirigidos a niños que no han asistido a preprimaria, 6 y 8 centros por año en colonias marginales de Cobán A.V.

Durante los años de 1997 al 2000 se implementa la atención a la **niñez trabajadora**, la niñez que lustra, vende periódico o golosinas: alfabetizándola e incorporándola a la educación formal. Se ejecuta proyecto de becas e inician talleres de dibujo, música, teatro, así como técnicas de afición a la lectura.

Paralelamente se trabaja con las **madres y padres**, y de manera sistemática se implementa la “**Escuela de Madres**”, esto desde en 1996 y a partir del 2000 con los Padres. Así como asesoría y atención a problemas familiares, asuntos legales (violencia intrafamiliar), de asentamientos tardíos, otros, y acompañamiento en gestiones de diversa índole. También talleres de capacitación laboral a madres, padres y niños mayores de 14 años como panadería, elaboración de alimentos, manualidades, fontanería y además alfabetización a madres y padres.

Desde el 2011 se brinda atención psicológica, a niñas, niños, jóvenes, madres y padres.

Se han realizado otras actividades importantes como:

Realización de **Auto-diagnósticos institucionales** con la metodología de **I-STAR** a varias instituciones.

En 1996 realizaron **capacitaciones a maestros** de escuelas públicas, por distritos en Filosofía para Niños (metodología dialógica que enseña a pensar desde la niñez) y en 2001 nuevamente con maestros de escuelas del área urbana con aplicación en el aula. Del 2001 al 2004 se realizaron talleres a maestros de San Rafael, Chilascó en la metodología Activa o Nueva Escuela Unitaria.

Durante los años de 1998, 2001 y 2002, se ejecuta jornada de **prevención de la Violencia**, foros de sensibilización a diferentes grupos y mensajes radiales sobre la importancia de la educación, como parte del Grupo de Trabajo Infantil. Desayunos informativos con los medios de comunicación y como miembros del Foro de Niñez de la calle, también se ejecutó la campaña de sensibilización: No me llames niño de Calle. En el Cobán

Con la población en general se ha apoyado en casos concretos de maltrato infantil, con denuncia y rescate a niños maltratados, así también casos de violaciones en cualquiera de los derechos del niño. Denuncia y seguimiento en desapariciones y arbitrariedades con los niños de familias pobres e indígenas, coordinado con Derechos Humanos, PGN y otros.

Participación e incidencia política: se ha participado en diferentes redes o grupos de trabajo. : 1994 en el comité pro-convención; 1997 y 1998 en movimiento social por los derechos de la niñez, foro de la niñez de la calle, grupo Trabajo infantil (ONG's, que trabajaban con la niñez trabajadora); 2000 al 2007 Miembros de Coordinadora de ONG's de A.V.; 2001 a la fecha Miembros del Centro de Justicia de A.V. en Comisión de Prevención de la Violencia intrafamiliar; 2004 al 2005 miembro de la Junta de Protección de la niñez y Juventud adscrita a D.D. H.H.; 2006 al 2008 Miembro de ACIEAV, Alianza Cooperativa para la Incidencia en Educación en A.V.; 2007 a la fecha Miembro de la Red de Protección de la Niñez y Juventud de A.V.

En 2012 como una estrategia de fortalecimiento institucional, se inician trámites para la conformación en asociación lo que se logra en 2014 por lo que Enero de 2015 se inició el trabajo como Asociación Alcanzado Estrellas, pero con la misma población objetivo, los mismos fines y mística de trabajo.

La **visión** de la Asociación Alcanzado Estrellas es ser una institución exitosa en la formación integral, por su calidad en el servicio a la niñez y juventud más desfavorecida.

Su **misión** Impulsar y apoyar la educación formación, recreación y atención psicológica a través de nuestra asociación que funciona sin fines de lucro, buscando mejorar la calidad de vida, rompiendo su círculo logrando estabilidad emocional en las familias de la niñez y juventud en pobreza y extrema pobreza.

El fin primordial de la Asociación Alcanzado Estrellas, es el de apoyar y acompañar alternativas que contribuyan a un desarrollo integral de la niñez y juventud más desfavorecida de la región por lo que cuenta con los siguientes componentes o áreas de trabajo para el logro de sus objetivos de creación siendo estos: Componente de Educación, de Formación, Psicosocial, de Salud, de recreación e incidencia política los cuales fortalecen el desarrollo integral de los beneficiarios brindando una atención integral de calidad, equidad y respeto.

El equipo estaba conformado por la directora de la pastoral, el contador, el docente, la trabajadora social, la psicóloga, los voluntarios, quienes participaron activamente en la implementación de los programas.

1.2 Área Metodológica y Estratégica del Proyecto

- a. Atención de niños/(as Investigación de las condiciones familiares y sociales de los niños/as que presentan problemas (visitas domiciliarias, entrevistas).
- b. Detección de niños con problemas de comportamiento, rendimiento escolar, otros.
- c. Atención de manera individual y grupal de niños con problemas emocionales.

1. Talleres sobre valores y temas de interés para los niñas y niños.
 - a. Temas en base a los valores y guías establecidos.
 - b. Desarrollo de talleres con metodología de carácter lúdico basados en la equidad de género.
 - c. Medición de conocimientos y cambios de conducta.

2. Madres y padres de familia
 - a. Escuela de madres y padres (formación sistemática a madres y padres de los niños beneficiador por proyecto).
 - b. Atención a padres y madres (talleres, visitas domiciliarias).
 - c. Atención psicológica de manera grupal o individual a madres y padres con problemas de violencia intrafamiliar, y/o con familiares alcohólicos a través de los grupos de autoayuda.
 - d. Asesoría legal y acompañamiento a madres en problemas de violencia intrafamiliar y otros.

3. Resultados
 - a. Mejorada y/o controlada la situación niños y niñas que presentaban problemas de comportamiento (agresividad, timidez) y de bajo rendimiento escolar.
 - b. Aumentada la motivación para logros y metas en niños/as y jóvenes.
 - c. Aumentada la protección de niños y niñas con riesgo de explotación y abuso sexual.

La población beneficiada del proyecto de la Asociación Alcanzado Estrellas reside en áreas circunvecinas a la cabecera departamental de Alta Verapaz, siendo personas de pobreza y extrema pobreza. El mayor porcentaje de la población atendida proviene de familias disfuncionales, entre estos, desintegración familiar, alcoholismo, violencia, pobreza extrema, entre otros. Así también son personas en su mayoría de etnia indígena q'eqchi' cuyo idioma predominante es el q'eqchi' en un 98% y una mínima parte que habla el idioma español. Sin embargo, se ha observado que aunque algunas familias hablen el idioma español, la comprensión del mismo es poca, por lo tanto la barrera idiomática es un determinante específico para la atención de los beneficiarios si no se cuenta con el personal idóneo para la atención de la población beneficiaria.

Características de la población atendida:

- La edad de la población atendida es de 6 a 18 años.
- Inscritos 80 niñas 55.94% y 63 varones 44.05%.
- De escasos recursos económicos.
- De descendencia q'eqchi'.
- La mayoría provienen de hogares desintegrados.
- De padres alcohólicos y violentos.
- De padres y madres analfabetos o que no hayan culminado el ciclo primario de educación.
- Niñas, niños y adolescentes trabajadores.
- Niñas, niños y adolescentes con mal comportamiento.
- Que reprueben cursos o grados.
- Con índices de deserción escolar.

1.3 Área operativa del Proyecto

No cuentan con ningún documento vigente para el área operativa, sobre el proceso de los beneficiarios, la funcionalidad en este sentido, de la Asociación depende de la memoria y experiencia del personal. Todas las modificaciones se realizan de forma inmediata y son socializadas de forma verbal

CAPITULO II

DELIMITACIÓN DE OBJETIVO DE SISTEMATIZACION Y MARCO METODOLOGICO

2.1. Objeto de la Sistematización

El objeto propuesto para la presente sistematización es: documentar la experiencia de las familias en el año 2015, en el proceso de ingreso a la Asociación Alcanzado Estrellas, para identificar las fases que tiene el beneficiario dentro de la institución, esquematizarlo, identificar los puntos débiles y fuertes.

2.1.1. Justificación

La Asociación tiene más de 20 años trabajando para la niñez de Cobán A.V. con diferentes estrategias, y métodos que han venido modificándose hasta el día de hoy, la mayoría del trabajo de recopilación documental se ha elaborado atreves de epecistas. Se pueden ubicar tales documentos con mucha información del área metodológica y sus logros sobre sus componentes de Educación Formación, Psicosocial y de Salud, más no así del área operativa. Aunque tiene claro de forma verbal y empírica todos los procesos que se deben llevar acabo, no se tiene está debidamente documentada.

De la misma manera se puede asegurar que aunque conocen el impacto, los a beneficios y dificultades de este proceso, no ha sido de manera formal, y no se cuenta con un documento de consulta.

Esto puede ser una amenaza para la asociación debido a que es indispensable tener medios de consulta, monitoreo y modificaciones de la funcionalidad de sus procesos

2.1.2. Delimitación del Objetivo

Experiencia, la experiencia que se ha decidido sistematizar se desarrolla en el marco del proyecto de Asociación Alcanzado Estrellas, en donde se brinda atención integral niños de familias en pobreza y extrema pobreza. En el municipio de Cobán A.V. Proyecto el cual contiene diferentes integrantes y actores que configuraron el núcleo de la experiencia que se quiere documentar.

Periodo, se tomara en cuenta a niños de nuevo ingreso y antiguos
Lugar; Cobán A.V.

2.1.3. Criterios para la elección de los objeto

- a. Conveniente:** Un requisito obvio para un objetivo es que su logro debe apoyar los propósitos y misiones básicas de la asociación. Además, debe guiar a la misma en la dirección identificada por los propósitos y misiones básicos. Un objetivo que no hace ninguna contribución al propósito, no es beneficioso.
- b. Mensurable a través del tiempo:** Hasta donde sea posible, los objetivos deberían establecer, en términos concretos, lo que se espera que ocurra y cuando.
- c. Factible:** Los objetivos deben ser posibles de lograr. El objetivo debe establecerse en vista de lo que se considera que pasará.
- d. Aceptable:** Los objetivos pueden lograrse más fácilmente si son aceptables para las personas dentro de una organización. El objetivo también debe ser aceptado en cuanto a que la institución está de acuerdo en incurrir en costos necesarios para su logro. Costos en el sentido no solo de recursos financieros sino en tiempo de directivos, personal, capacidad, entre otros.
- e. Flexible:** Debe ser posible modificar el objetivo cuando surgen contingencias inesperadas, aunque no debe ser inestable, sino lo suficientemente firme para asegurar la dirección.

- f. **Comprensible:** Los objetivos deben establecerse con palabras sencillas y comprensibles. Sin embargo, no importando como están formulados, las personas que los formularon deben asegurarse de que sean comprendidos por todos aquellos involucrados en sus logros.

Tomando en cuenta los criterios del objeto se determinó que el que se sistematizara a todas las personas involucradas dentro del proceso, en que las familias se hacen beneficiarias de la Asociación Alcanzando Estrellas. Los de ingreso 2015, los participantes en este proceso están:

- a. Niño y jóvenes beneficiarios directos.
- b. Madre y Padres del niño.
- c. Maestros de escuelas.
- d. Personal de apoyo en la institución (psicóloga, trabajadora social, contador y directora de asociación).

2.2. Objetivos de la Sistematización

- a. Construir y establecer el proceso que siguen los nuevos beneficiarios al inscribirse en la asociación. Ya que no cuentan con este documentado
- b. Conocer el punto de vista de cada miembro participante en el proceso de convertirse un beneficiario.
- c. Establecer parámetros para futuras propuestas.
- d. Conocer las dificultades, beneficios e impactos en cada una de las fases de participación de la Asociación.

2.3. Pregunta eje de la Sistematización

¿Cuáles son las dificultades, beneficios e impacto que tienen el proceso que llevan las familias beneficiarias en la Asociación Alcanzando Estrellas?

El interés sobre esta experiencia, es primero reconstruir el proceso que conlleva ser un beneficiario de la Asociación, ya que no se encuentra documentada, conocer el conocimiento e identificación que tiene para los actores involucrados quienes son, el niño, niña o joven beneficiario, los

padres de familia, los profesores de la institución, los profesores de las escuelas y el personal de apoyo de la asociación. Para lograr hacer un análisis profundo y encontrar recomendaciones que logre optimizar la experiencia del proceso a sistematizar.

2.3.1. Formulación de las interrogantes

a) Niños beneficiarios

- ¿Qué requisitos presento la familia para participar del programa?
- Describa su participación y lo que le parece
- ¿Cuál es el proceso que siguen en la institución?
 - Identificar cada proceso según su conocimiento
 - Identificar que elementos conlleva cada proceso
- ¿Cuáles son los servicios o cosas que les da la institución?
- ¿De todo lo que tienen que hacer y cumplir en la institución que es lo que más se ha dificultado?
- ¿Cómo ha cambiado tu vida la institución?
- ¿Qué dicen en tu casa sobre tu comportamiento y avances de la institución?
- ¿Qué dicen en la escuela sobre tu comportamiento y avances en la institución?
- ¿Cómo ha cambiado los talleres de padres el comportamiento de tus padres?
- ¿Qué es lo que más disfrutas hacer en la asociación?
- ¿Qué es lo que más te desagrada hacer en la institución y porque?

b) Madres

- ¿Qué requisitos le fueron solicitados para ser beneficiario?
- ¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?
 - Identificar cada proceso según su conocimiento
 - Identificar qué elementos conlleva cada proceso
- ¿Cuál es su participación en la institución?
- ¿Cuáles son los servicios que recibe de la institución?
- ¿De su participación dentro del proceso que es lo más difícil se le ha hecho cumplir?

- ¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación?
- ¿Qué cambios personales ha identificado desde que es beneficiario de la institución?
- ¿Qué cambios ha notado en su hijo desde que está en la institución?: Casa, escuela y con otras personas
- ¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?

c) Maestro de institución

- ¿Qué requisitos son solicitados para ser beneficiario?
- ¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?
 - Identificar cada proceso según su conocimiento
 - Identificar qué elementos conlleva cada proceso
- ¿Cuál es su participación en la institución?
- ¿Cuáles son los servicios que proporciona de la institución?
- ¿De su participación dentro del proceso que es lo más difícil se le ha hecho cumplir?
- ¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación?
- ¿Qué cambios más significativos ha percibido de los nuevos ingresados y sus padres?: Escuela, Casas, y con el personal de la Asociación
- ¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?

d) Grupo de apoyo

- ¿Qué requisitos son solicitados para ser beneficiario?
- ¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?
 - Identificar cada proceso según su conocimiento
 - Identificar que elementos conlleva cada proceso
- ¿Cuál es su participación en la institución?
- ¿Cuáles son los servicios que proporciona de la institución?
- ¿De su participación dentro del proceso que es lo más difícil se le ha hecho cumplir?
- ¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación?

- ¿Qué cambios más significativos ha percibido de los nuevos ingresados y sus padres?: Escuela, Casas, y con el personal de la Asociación
- ¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?

e) Maestros de escuelas

- ¿Qué requisitos son solicitados para ser beneficiario?
- ¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?
 - Identificar cada proceso según su conocimiento
 - Identificar que elementos conlleva cada proceso
- ¿Cuál es su participación en el proceso?
- ¿Cuáles son los servicios que proporciona de la institución?
- ¿De su participación dentro del proceso que es lo más difícil considera?
- ¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación¿Qué cambios más significativos ha percibido de los nuevos ingresados y sus padres?: Escuela y Casas,
- ¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?

2.4. Recuperación de proceso vivido

2.4.1. Aplicación de herramientas de recolección

a) Se realizaron las entrevistas a los colaboradores, ellos son:

**TABLA 1
EMPLEADOS ENTREVISTADOS**

Nombre	Puesto
Lesbia Magali Tec Pop	Trabajadora Social
Alejandro Tiu Co	Profesor
Edgar Ernesto Choc Lopez	Contador
Melida Cao	Psicologa

Fuente: Investigación de campo. Año 2015

b) Madres:
Madres Antiguas

- Ana María Cuz Chen
- Estela Marina Tiul Cucul
- María Candelaria Cu pop
- Marta Lidia Quib Cuc
- Juana Cho
- Ofelia Cajbon Pa
- Romelia Quej Quej Nuevas
- Berta Anita Tzib Quib
- Clara Marina Cuz Chen
- Delfina Chen Caal
- Gloria Ericka Cal
- Isabel Coc Coc
- Maria Delfina Osorio Piox
- Maria Elena Poou Teyul

c) Profesores:

TABLA 2
MUESTRA DE PROFESORES ENTREVISTADOS DE NIÑOS ANTIGUOS

NO.	Nombre de niño	Escuela	Grado	Profesor	Horario
1	Wilson Alexander Choc Quib	Escuela San Marcos	3ero primaria	Julio Roberto Pop	Tarde
2	Francisca Ichich	Escuela San Marcos	5to primaria	Rosmery Caal	Tarde
3	Virginia Delgado	Cantón las Casas	3ro primaria		mañana
4	Marlon Uriel Tiul	ERP	3 básico	Graciela Cabrera de Hercules	mañana
5	Cristian David Bailón Tiul	Esfuerzo	2 básico	Mariano Mucu	mañana

Fuente: Investigación de campo. Año 2015

TABLA 3
MUESTRA DE PROFESORES ENTREVISTADOS DE NIÑOS NUEVOS

NO.	Nombre de niño	Escuela	Grado	Profesor	Horario
1	Kimberly Esmeralda Chun Choc	Escuela San Marcos	6to primaria	Selvin Adolfo Quiix Pereira	tarde
2	Marlon Waldermar Quiix Chen	Canton Las Casas	4 to primaria		Mañana
3	Mary Alexandra Castañeda	Canton las Casas	1ero primaria	Ofelia Rivera	Mañana

4	Brayan Ottoniel Juc Caal	ERP	1 Básico	Miriam de Juárez de Diaz	Mañana
5	Oralia Tut Reyes	Esfuerzo	1 básico	Evelyn Fabiola Cu Coy	Mañana

Fuente: Investigación de campo. Año 2015

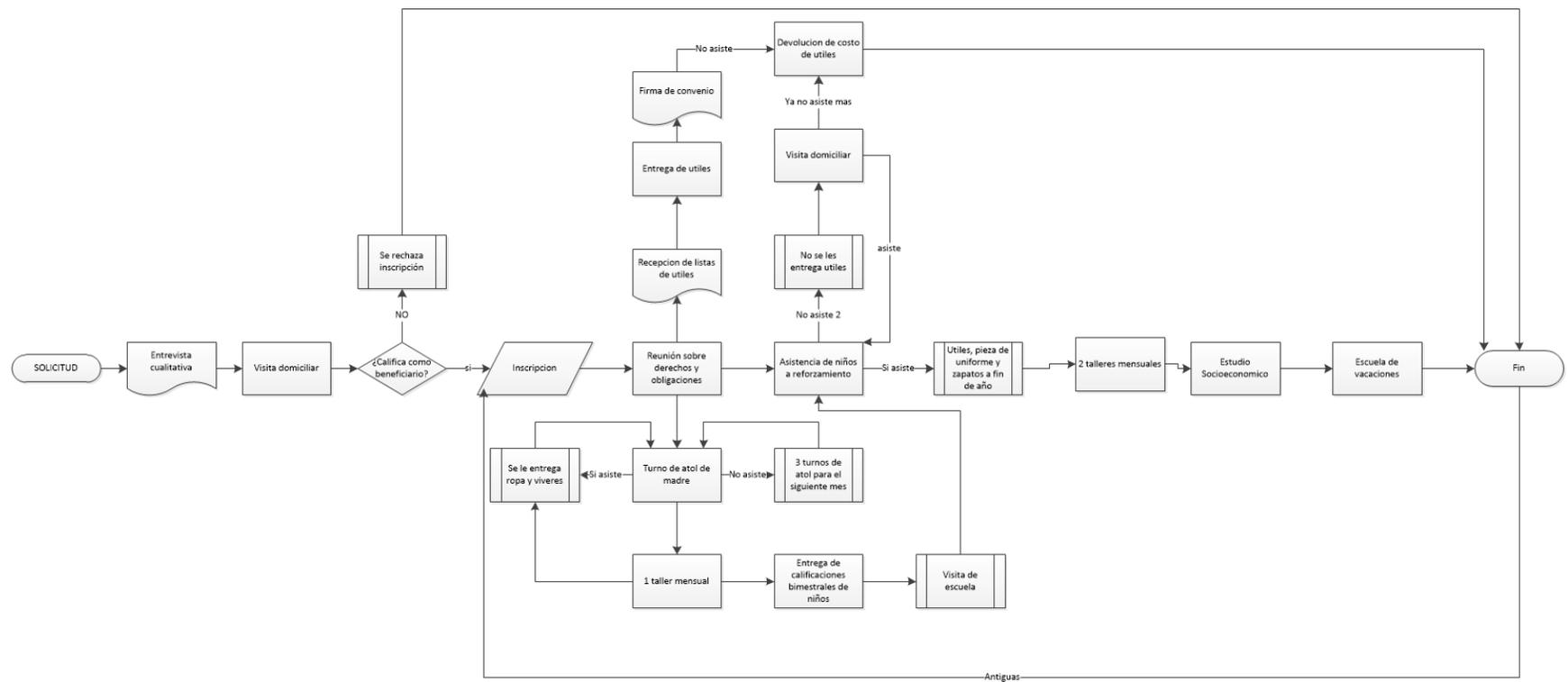
d) Niños entrevistados

Se realizó con los colaboradores entrevistas individuales, en el caso de los profesores también se hicieron entrevistas individuales, con los niños se tomaron grupos de 2 y finalmente con las madres fueron 2 grupos, uno de madres nuevas y el otro de madres antiguas. Las entrevistas se encuentran en archivos digitales.

2.4.2. Identificar las etapas del proceso

Según lo identificado en las diferentes entrevistas se puede concretar que el proceso que siguen los beneficiarios es:

ILUSTRACIÓN 1 FLUJORAMA DEL PROCESO DEL BENEFICIARIO DE ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2015

- a) **Solicitud**, en la primera fase, tenemos la acción cuando principalmente la madre o encargado se acerca a la asociación a solicitar ayuda. No se necesita ser referida de ninguna parte, casi siempre se entera por alguna otra madre, cuya familia ya está siendo atendida.
- b) **Formulario de Solicitud o Diagnostico Cuantitativo**
Cuando la madre acude a la institución para pedir ayuda, el primer contacto que tiene es con la trabajadora social, que mediante un formulario de entrevista cualitativa (el cual esa en anexos), que básicamente tiene información sobre los miembros de la familia, ingresos mensuales, situación de vivienda y escolaridad.
- c) **Visita Domiciliar**, En este se realiza una rectificación de la información que se encuentra en el diagnostico cuantitativo, para determinar ingresos y propiedades para corroborar la información del formulario de solicitud se realiza por parte de la trabajadora social para conocer las condiciones de vivienda de la familia y entrevistar a los miembros de la familia, ella realiza un informe para la coordinadora quien mediante esta información decidirá si el niño o niña (s) podrá ser inscrito como beneficiario de la asociación. Los cuales deben ser de categoría de pobreza y extrema pobreza.
- d) **Inscripción de Niña o Niño (s)**, luego que el niño es aprobado como beneficiario, la madre o encargado deberá presentarse a la institución para hacer la inscripción, la persona que está a cargo de este proceso es el Contador, los papeles que se requieren para la inscripción es, El DPI de los padres, certificado de nacimiento del niño, certificado de estudios del año anterior, constancia de inscripción en escuela y Q35.00 que se dividen entre Q25 de inscripción y Q10 para derecho de útiles. Toda esta información será digitalizada en la base de datos, el cual es conformada de una hoja normal de Excel. El número determinado de inscripciones por familia se va aceptando en cuanto al cumplimiento que tenga esta misma.

e) Firma de Hoja de compromisos: En esta parte a las madres se les hace firmar una hoja donde se les hace de conocimiento los compromisos que deberá llevar dentro de la institución y la firman estas obligaciones son reforzadas en la reunión siguiente.

f) Reunión con beneficiarios sobre obligaciones. Esta es una reunión informativa con las madres de los niños, en donde se les da a conocer los beneficios que recibirán por ser ahora parte de la institución. Estos beneficios son:

- La entrega de útiles escolares, las que se solicitan en las listas a inicio de año y durante el año escolar también proporcionan los útiles necesarios para hacer trabajos.
- Ropa zapatos.
- Reforzamiento escolar.
- Biblioteca.
- Atención psicológica.
- Refacción.
- Apoyo en salud.
- Ayuda en problemas legales.

También deben cumplir con obligaciones:

- Que los niños asistan a todos sus reforzamientos y talleres de formación puntualmente.
- El cumplimiento de la madre en sus turnos de atol, talleres mensuales y cualquier otra actividad a la que sea convocada.
- Las madres deben procurar que los niños cumplan con sus obligaciones en las escuelas.
- Entregar copia de resultados de calificaciones a la asociación.

g) Recepción de listas de útiles, Se refiere a lo requerido a inicios de año por los establecimientos, estas listas son entregadas regularmente al Contador, Trabajadora Social y Profesor.

h) Entrega de Útiles, luego de ser comprados son entregados en paquetes a las madres y niños.

i) Firma en convenio de útiles, como parte del compromiso adquirido deben firmar un convenio en el que básicamente dice que en caso que el niño deserte de la asociación y escuela deberá regresar el valor íntegro del costo de útiles, como una estrategia para que el niño no deje de estudiar.

j) Asistencia de niños a reforzamiento, esta actividad es realizada una vez por semana, los niños deben asistir a los días que les toca ir a la asociación. Organizados de la siguiente manera:

- Lunes, primero y segundo primaria.
- Martes, tercero y cuarto primaria.
- Miércoles, quinto y sexto primaria.
- Jueves, básico y diversificado.
- Viernes y miércoles, niños que necesiten extra reforzamiento debido a que han dejado clases o tienen bajo rendimiento escolar.

Así mismo esta actividad comprende el la siguiente secuencia de sub- tareas:

- Elaboración de tareas.
- Desarrollo de habilidades.
- Reforzamiento escolar.
- Dinámica.
- Refacción.
- Orden y limpieza.

Cuando los niños tienen 2 inasistencias seguidas en sus reforzamientos no reciben el beneficio de útiles ni materiales, hasta que empiecen asistir con regularidad. Así también aquellos que llegan con frecuencia, se les recompensa a fin de año con zapatos.

k) Asistencia de niños talleres de formación mensuales, además del reforzamiento escolar los niños deben asistir a los talleres que realiza la asociación, estos los hacen los

domingos 2 veces por mes. Sobre valores, derechos, salud, medio ambiente, deportes.

- l) Turno de atol de Madre**, es obligación de la madre asistir 1 vez al mes a realizar trabajo de limpieza y cocina a la asociación, se organizan para que hallan 2 turnos en la mañana o tarde. Cuando la madre falta a este compromiso se le sanciona con 1 para el siguiente mes, se le sumas la obligación de cubrir el que dejo pendiente más la del mes que sigue hacen un total de 3 turnos durante el mes.

- m) Asistencia a talleres mensuales para madres**, el taller de madres se realiza 1 vez al mes, tienen temas variados sobre salud, derechos, salud emocional y psicológica, etc. En caso no asistan deberían asistir a otra reunión informativa en la fecha y la hora que les sean indicados, o alguna otra actividad que la asociación considere o necesite apoyo.

- n) Entrega de calificaciones bimestrales y certificaciones**, Es una forma de seguimiento al rendimiento del niño, las madres tienen la obligación de presentar calificaciones de los niños para que se pueda conocer su rendimiento. Al detectar niños con muy bajas calificaciones se realiza más visitas de seguimiento.

- o) Visitas Escolares**. Se realizan todos los bimestres, donde se realizan preguntas sobre rendimiento, puntualidad y conducta.

- p) Escuela vacacional**. Esta actividad se realiza después de que los niños culminan el año escolar, durante el mes de noviembre. Está constituido por talleres varios para los niños, sobre música, danza, baile, manualidades, entre otros.

- q) Re-Inscripción**: Esto aplica para las madres que entran de nuevo al año siguiente, aunque no pasa por el diagnostico, solo se les dará ayuda a quienes fuero cumplidoras durante el año anterior.

2.4.3. Descripción de las experiencias en entrevistas

a) Entrevistas a colaboradores.

Las personas que trabajan dentro de la institución reconocen bien el proceso y procedimientos de los beneficiarios dentro de la institución entre las dificultades enlistaron:

- Que los niños logren mejorar su rendimiento.
- Que las madres le den el acompañamiento a los niños.
- Que las madres cumplan con la entrega de documentación, lo que provoca que se atrasen.
- Asistir a todos los talleres, siempre tienen que llamarlos a todos para recordar las fechas.
- El cumplimiento en su turno de atol.

¿Cuál es el mayor beneficio?

- Útiles escolares.
- La formación en sus valores, derechos y carácter.
- El reforzamiento escolar.

¿Cuáles son los más notables cambios en los beneficiarios?

- Cambios de conducta.
- Refuerzan su participación, autoestima y seguridad.
- Rendimiento escolar debido a que se les explica en su idioma materno.
- Mejoran sus relaciones con su familia y escuela.

¿Cuál es lo negativo del proceso?

- Acomodamiento en el seguimiento de sus responsabilidades para la institución en las madres antiguas.
- Las sanciones luego de algún tiempo no son efectivas, ellos se acomodan en los beneficiarios antiguos.
- Actitud de merecer trato preferencial por el tiempo dentro de la institución.
- La insuficiencia de personal para atender todas las actividades, ya que no se dan abasto.

b) Entrevista a Maestro de Escuelas**Niños Nuevos**

- **¿Qué requisitos presento la familia para participar del programa?**
Solo saben que ayudan a familias pobres. En algunos casos.
- **Describa su participación y lo que le parece**
Entregar calificaciones, no en todos los casos visita.
- **¿Cuál es el proceso que siguen los beneficiarios en la institución?**
No pudieron describir el proceso.
- **Identificar cada proceso según su conocimiento**
No sabían.
- **Identificar que elementos conlleva cada proceso**
No saben.
- **¿Cuáles son los servicios o cosas que les da la institución?**
No saben.
- **De todo lo que tienen que hacer y cumplir en la institución, ¿qué es lo que más se ha dificultado?**
No saben.
- **¿Cómo ha cambiado la vida de los beneficiarios la institución?**
Los ven igual, en 2 casos las madres eran muy atentas en ir a las escuelas.
- **¿Qué dicen la casa sobre el comportamiento del niño que asiste a la institución?**
Lo ven igual.
- **¿Qué dicen en la escuela sobre el comportamiento y avances en la institución?**

En la mayoría de casos tienen bajo rendimiento y dificultades para entregar trabajos.

- **¿Cómo ha cambiado los talleres de padres el comportamiento de estos mismos?**
Conocen muy poco sobre las madres.
- **¿Qué es lo que más disfruta hacer el niño en la asociación?**
No saben.
- **¿Qué es lo que más le desagrada, al niño, hacer en la institución y porque?**
No saben.

Niños Antiguos

- **¿Qué requisitos son solicitados para ser beneficiario?**
Que ayudan a los niños de escasos recursos y que estén en riesgo de caer en la calle.
- **¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?**
Acompañamiento para hacer sus tareas.
No pudieron identificar proceso.
Desconocían que el niño era beneficiario.
- **Identificar cada proceso según su conocimiento**
No saben.
- **Identificar que elementos conlleva cada proceso**
No pudieron identificar.
- **¿Cuál es su participación en el proceso?**
Llenaron una boletas al inicio de año, entregar notas, hablar sobre asistencia y rendimiento.
- **¿Cuáles son los servicios que proporciona de la institución?**
Apoyo psicológico, académico, alimentación.

- **De su participación dentro del proceso, ¿qué es lo más difícil considera?**
No pudieron identificarlo.
- **¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación?**
La alimentación, material didáctico. Aunque algunos comentaron que no recibieron los útiles al inicio de año y se les dificulta la entrega de trabajos.
- **¿Qué cambios más significativos ha percibido de los nuevos ingresados y sus padres?: Escuela y Casas,**
Algunos siguen sin entregar tareas, no pueden identificar cambio en los niños, es el mismo comportamiento, las madres no preguntan sobre el avance de sus hijos la mayoría de ellas solo llegan por las tarjetas y no preguntan más.
- **¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?**
No saben.

c) Entrevista a madres

Madres nuevas

- **¿Qué requisitos le fueron solicitados para ser beneficiario?**
 - Porque son de escasos recursos.
- **¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?**
 - Pidieron información.
 - Les visitaron.
 - Se inscribieron.
 - Firmaron papel sobre compromisos que deben cumplir sus hijos.
 - Tuvieron reunión.
 - Hacen su turno de atol.

- Talleres mensuales.
- Los niños vienen a su reforzamiento y pueden pedir útiles.
- Lo niños tienen taller cada 15 días.

- **¿Cuál es su participación en la institución?**
 - Cumplir con sus turnos de atol.
 - Hacer que los niños asistan a las escuelas.
 - Que los niños asistan a la asociación.
 - Llegar a los talleres.
 - Si los niños están enfermos llevarlos a escuela de enfermería.
 - Llegar a la escuela a preguntar por los niños cada mes. No hay medio de confirmación.
 - Entregar calificaciones en la asociación.

- **¿Cuáles son los servicios que recibe de la institución?**
 - Útiles.

- **De su participación dentro del proceso, ¿qué es lo más difícil se le ha hecho cumplir?**
 - Los turnos de atol por el trabajo.

- **¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación?**
 - Útiles para trabajos.

- **¿Qué cambios personales ha identificado desde que es beneficiario de la institución?**
 - Las han ayudado emocionalmente con los problemas en la casa.
 - Se defienden más ahora por los consejos
 - Tratan mejor a sus hijos.

- **¿Qué cambios ha notado en su hijo desde que está en la institución?: Casa, escuela y con otras personas**
 - Mi hija es mejor tratada en la escuela, por el apoyo de la institución

- Hacen más amigos
 - Sus hijos entienden mejor la equidad de género con sus compañeros y hermanos.
 - Han cambiado su conducta.
 - Cumplen más con sus tareas.
 - 1 señora dijo que su hijo es igual.
-
- **¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?**
 - No tuvieron ningún comentario al respecto.

Madres antiguas

- **¿Qué requisitos le fueron solicitados para ser beneficiario?**
 - Escasos recursos respondieron todas.
 - Presentar documentación.

- **¿Cuál es el proceso que se sigue en la institución?**
 - Solicitaron la ayuda.
 - Visita domiciliar.
 - Inscripción: papelería, papelera, firman hoja y pagan inscripción.
 - Entregaron Útiles, los cuales regresan si se salen.
 - Turnos de atol.
 - 1 taller de madres al mes.
 - Los niños asisten a su reforzamiento una vez por semana, si no asisten ya no se les entregan útiles.
 - Los niños asisten a 2 talleres mensuales.

- **¿Cuál es su participación en la institución?**
 - Cumplir con los turnos de atol, si no cumplen les dan más turnos.
 - Cumplir con sus talleres, si no asisten tiene que venir a otra reunión.
 - Asegurarse que los niños vayan a la escuela.
 - Visitar a los maestros y preguntar, aunque dijeron que o van seguido o de vez en cuando.
 - Entregar las tarjetas de calificación.

- Entregar las certificaciones solo si se inscriben para el siguiente año.
- **¿Cuáles son los servicios que recibe de la institución?**
 - Psicóloga.
 - Ayuda en tareas.
 - Reforzamiento.
 - Alimentación.
- **De su participación dentro del proceso, ¿qué es lo más difícil se le ha hecho cumplir?**
 - Hacer los pagos que piden para tener algunos de los beneficios, porque no siempre tienen dinero a tiempo.
 - Cumplir con las reuniones.
- **¿Cuál es el mayor beneficio que según su criterio percibe de la asociación?**
 - Útiles escolares.
 - La ayuda psicológica que dan a las madres, han cambiado mucho con respecto a su perspectiva de vida.
- **¿Qué cambios personales ha identificado desde que es beneficiario de la institución?**
 - Se sienten personas más valoradas.
 - Es más valiente.
 - Se sienten más animadas.
- **¿Qué cambios ha notado en su hijo desde que está en la institución?: Casa, escuela y con otras personas**
 - Que sus hijos ganan los años y cursos.
 - Son más responsables.
 - Se ve más animado.
 - Tiene mejor comportamiento.
- **¿Qué es lo negativo que perciben en la institución y porque?**
 - La porción de la comida, para los niños de la mañana van directamente a la escuela de acá, y muchas veces la porción de comida no les es suficiente.

- Una madre noto que algunas madres esconden la refacción, se sirven las madres porciones grandes y después sirven poco a los niños.
- Otras comentaros que cuando los niños vienen tarde y no se toman en cuenta en el conteo para medir las porciones por lo que también eso parte la cantidad de alimento.

d) Entrevista a Niños

Niños Nuevos

- **¿Qué requisitos presento la familia para participar del programa?**
 - Ser de escasos recursos.
 - Porque tenía problemas para aprender.
 - Perdían cursos.

- **Describa su participación o actividades**
 - Ir hacer las tareas a la asociación.
 - Venir puntual.
 - A los talleres los domingos 1 mes si 1 mes no.
 - Venir a los talleres los domingos.

- **¿Cuál es el proceso que siguen en la institución?**
 - No pudieron identificar el proceso.

- **¿Cuáles son los servicios o cosas que les da la institución?**
 - Reforzamiento.
 - Útiles.
 - Refacción.
 - Ropas.
 - Juguetes.
 - Víveres.

- **De todo lo que tienen que hacer y cumplir en la institución, ¿qué es lo que más se ha dificultado?**

- Comportarse en la escuela.
- Llegar puntual al reforzamiento por no tener dinero para pasaje.
- **¿Cómo ha cambiado tu vida la institución?**
 - Se ha comportado mejor ya que si no se porta bien no podrá tener ayuda psicológica.
 - Ahora realiza las tareas por que las entienden y tienen quien le explique.
 - Sus amigos dicen que ya no molesta tanto y no se escapa de la casa.
 - Han mejorado el desempeño de su trabajo.
 - Hacen más caso a consecuencia de las sanciones.
- **¿Cómo ha cambiado los talleres de padres el comportamiento de tus padres?**
 - Sus papas ya no le regañan mucho.
 - Algunas madres siguen igual.
- **¿Qué es lo que más disfrutas hace en la asociación?**
 - Las dinámicas.
- **¿Qué es lo que más te desagrada hacer en la institución y porque?**
 - Las sanciones.

Niños Antiguos

- **¿Qué requisitos presento la familia para participar del programa?**
 - Dificultades para estudiar.
 - Porque son personas pobres.
- **Describa su participación o actividades**
 - Hacer tareas.
 - Reforzamiento.
 - Talleres en el fin de semana.

- Trabajo de reparación dentro de la institución.
- **¿Cuál es el proceso que siguen en la institución?**
 - Inscripción.
 - Cuota de 35.
 - Visita domiciliar.
 - Entrevista cualitativa.
- **¿Cuáles son los servicios o cosas que les da la institución?**
 - Reforzamiento.
 - Materiales.
 - Biblioteca.
 - Zapatos.
 - Prendas del uniforme.
 - Alimentación.
 - Recreación.
- **De todo lo que tienen que hacer y cumplir en la institución, ¿qué es lo que más se ha dificultado?**
 - Las sanciones.
 - El venir a la institución porque no tienen para el pasaje.
- **¿Cómo ha cambiado tu vida la institución?**
 - Ganan sus grados.
 - Alguno no pudieron decir.
 - Cambio de actitud por las charlas que reciben de parte de la institución, reconocen mejor los valores.
- **¿Cómo ha cambiado los talleres de padres el comportamiento de tus padres?**
 - No saben.
 - Cambio de actitud por las charlas que reciben de parte de la institución, reconocen mejor los valores.
 - Dedicar más tiempo a sus hijos.

- **¿Qué es lo que más disfrutas hacer en la asociación?**

- Las dinámicas.
- El hacer deberes dentro de la institución.
- El método que usan para explicar las materias que se les dificultan y el trato personalizado.
- El trato que se les da que es diferente a los de escuela.

- **¿Qué es lo que más te desagrada hacer en la institución y porque?**

No tienen comentario sobre esto, nada les desagrada.

2.4.4. Analizar cada componente por separado.

a) Personal de Apoyo

En relación al personal de apoyo, las personas que están más familiarizadas por su participación en el proceso, resultan ser la trabajadora social y el contador. Siendo quien menos conoce la psicóloga debido a que sus actividades son alternas a la del proceso, como un eje paralelo al de educación.

Los hallazgos que ellos mencionaron sobre la dificultad para desempeñar al máximo las actividades dentro del proceso, como el acomodamiento de las madres antiguas y el cumplimiento de ciertas actividades por la total supervisión de dirección.

Para ellos el beneficio más grande aparte de los útiles escolares, es la enseñanza que se les da acerca de sus valores y derechos, se vuelven niños más desenvueltos y seguros.

Todos los miembros de la organización están identificados con el trabajo que realizan y conocen bien sus procesos. Se pudo identificar que existen ciertas dificultades con el tema de comunicación, entre puestos, y falta apoyo entre ellos también.

b) Maestros de escuelas

Lo más notable en el caso de los maestros es su escaso o nulo conociendo sobre la institución, algunos incluso ni sabían que los niños que atendían eran beneficiarios de la institución. Dieron a conocer que tienen muy poco contacto con el personal de la Asociación como con las madres beneficiarias.

Poco pudieron aportar sobre el comportamiento y rendimiento de los niños tanto en nuevos como antiguos. Ya que no fueron sus alumnos el año anterior en el caso de los niños de primaria y con los niños de básico en adelante, en este caso los maestros guías no tienen cercanía con los alumnos.

En la mayoría de los casos que se visitó los niños en cuestión presentaban problemas en sus estudios, como la falta de entrega de trabajos, ausentismo y poca participación de las madres en las escuelas de los niños.

Estas situaciones descritas se encontraron tanto en los profesores de los niños nuevos, como antiguos.

c) Niños antiguos

En su mayoría reconocieron que están dentro de la institución ya sea porque son de escasos recursos o porque al inicio tenían dificultad para ganar sus cursos.

Están bien enterados de sus responsabilidades dentro de la institución y las sanciones que les son aplicadas en caso no cumplieran con sus obligaciones.

No ven de diferente manera a los nuevos, aunque señalaron que ello debe llevar su periodo de adaptación, ya que su comportamiento es diferente al llegar a la institución.

Establecieron estar muy contentos dentro de la organización, la dificultad más grande que tienen es cumplir con la asistencia, a veces porque carecen de dinero para pasaje y su mayor disgusto es cumplir con las sanciones para la disciplina.

Ellos reconocen que han podido cambiar debido a la importancia que le dan en la institución sobre el aplicar los valores, sienten más seguridad para hablar ya que reconocen mejor sus derechos

No pudieron concluir si sus madres han presentado cambios desde que están en la institución, en su mayoría, de los que sí pudieron pensar que ahora les dedica más tiempo.

d) Niños nuevos

Sus opiniones y conocimientos sobre la institución no difieren mucho de los niños antiguos. Por lo tanto se podría decir que no se diferencia, para efectos de entrevista, la diferencia entre niños nuevos y antiguos. Ellos solo saben que vienen a la institución a recibir ayuda con sus estudios, ya sea porque al inicio se les dificultaba entender o aprender en sus clases o porque sus padres o madres no tenían los recursos para ponerlos a estudiar. Se les dificultaba recordar todos los servicios y beneficios que la asociación les provee. La única cosa que no les gusta son los diferentes castigos por seguir el código de conducta, en los horarios de reforzamiento.

Entre las dificultades que señalaron está la de poder venir a la asociación debido al pago de pasaje y el cumplimiento del reglamento de conducta, esto último puede ser por la fase de adaptación a sus obligaciones como nuevos beneficiarios de la asociación.

Para ellos su mayor beneficio es la ayuda en los cursos que no entienden y entre los cambios que ellos opinan han tenido es en cuanto a su mayor rendimiento en las escuelas.

En cambio no detectan el mismo cambio en sus padres ya que piensan que son las mismas personas, ellos también no detectan nada negativo sobre la institución.

e) Madres nuevas

Las madres son las que mejor están enteradas sobre la dinámica de la institución, los servicios, beneficios y obligaciones que se deben cumplir. Así mismo las sanciones que serían sometidas si no cumplen.

Hubieron diferentes respuestas en cuanto al porque se acercaron a la institución, aunque la mayoría estuvo de acuerdo que el mayor beneficio era la ayuda económica (útiles, uniformes y demás insumos), las razones por las que se acercaron a la

institución en su inicio eran diversas, como por ejemplo una madre tenía problemas emocionales a consecuencia de la relación con el papa de su hijo, también había una madre de quien su hija sufría de acoso escolar y gracias a la intervención de la institución el problema con la menor ceso.

La mayoría de madres no se les dificulta cumplir con sus obligaciones, en los casos que si es debido porque las madres trabajan y deben cumplir con sus turnos de atol, pero ninguna opino sobre que algunas sus obligaciones estuvieran fuera de lugar o no fueran justas.

En cuanto al cambio en los niños ellas opinan que sus hijos se comportan mejor en casa, tratan mejor a sus hermanos y entienden que deben quererlos.

La mayoría a sentido que las capacitaciones sobre valores les han ayudado a tratar mejor a sus hijos y valorarse a sí mismas, las han vuelto más seguras. Así mismo la terapia que reciben con la psicóloga ha sido un beneficio sumamente importante para ellas, muestran mayor responsabilidad cuando reciben quejas sobre el rendimiento y comportamiento de sus hijos.

No tienen ningún comentario negativo acerca del proceso de la institución.

f) Madres antiguas

Las madres antiguas se encuentran ya muy familiarizadas con la institución, reconocen perfectamente el proceso, así como requisitos que solicita la institución. También identifican sus responsabilidades, obligaciones y servicios a la que son acreedoras como beneficiarias.

El mejor beneficio que percibido de la organización son primeramente el económico, por la ayuda en útiles y segundo por la ayuda psicológica, ya que ha sido para ellas de gran apoyo emocional.

Dentro de los diversos beneficios, como útiles, prendas y otros insumos que se les proporcionan ellos deben pagar un precio representativo, esto como parte de una estrategia para que resguarden más cautelosamente las cosas que se les da. Pero ellas mencionaron que a veces no pueden pagar, por este monto en el tiempo requerido debido a sus problemas económicos. También indicaron que para los niños que asisten en la mañana la porción de refacción les resulta poco sustentable, ya que luego del reforzamiento deben asistir a las escuelas, por lo que a veces tienden a aguantar hambre.

No tuvieron ninguna otra queja acerca de la institución y están muy satisfechas con la ayuda que reciben.

CONCLUSIONES

1. Algunas madres antiguas tienen a caer al acomodamiento luego de cierto tiempo dentro de la institución, puede ser derivado de la rutina de año tras año. Lo que dificulta, para el personal de apoyo la fluidez para realizar determinadas actividades en la institución.
2. Los colaboradores solo reconocen las fases del proceso en que gestionan, no hay mucha comunicación entre puestos ni apoyo.
3. Algunas gestiones tienden a estancarse, debido que todo necesita supervisión y aprobación de coordinación.
4. El mayor beneficio para las madres son los útiles, ya que es el mayor gasto escolar que tienen las familias.
5. Los maestros tienen poca o nula participación con respecto a la institución, algunos ni sabían que sus hijos eran beneficiarios de la institución. A pesar que según la dirección de Alcanzando Estrellas, aseguro que envían a practicantes a realizar visitas a maestros, estos mismos dijeron que no entendieron para que fue. Esto puede ser debido a que estas visitas las realizan los estudiantes practicantes que están dentro de la institución quienes no siempre tienen una relación cercana a la institución y que además carecen de supervisión y compromiso con la calidad de trabajo.
6. A pesar que los niños reciben la ayuda de los útiles, algunos maestros determinaron que los niños no llevan útiles a la escuela. No se puede determinar por qué sucede esto ya que estos útiles son recibidos desde enero, pueda resultar que el manejo de estos no se esté haciendo de la manera correcta por parte de los padres del beneficiario.
7. Los maestros de escuela no tienen conocimiento acerca de la institución, ni los beneficios que brinda a los beneficiarios.

8. La mayoría madres, ya sea nuevas o antiguas, no tienen comunicación con los maestros de los establecimientos, a pesar que la asociación refuerza la importancia de realizar esta actividad.
9. Una gran debilidad en el proceso de los niños, es el hecho que en casi todos los casos los niños cambian año con año de maestro, esto puede dificultar mucho el seguimiento de los niños dentro de las escuelas. Esto se agrava aún más en el caso de los jóvenes que están en básico y diversificado, ya que el maestro guía, quien es la persona que está a cargo de entregar información sobre los niños, tienen aún menos familiaridad con los niños por lo que únicamente pueden proporcionar información de notas, mas no de conducta y progreso emocional. Por las razones que no conviven con los niños y los demás maestros solamente comparten ciertos cursos a la semana.
10. Las madres están bien enteradas de sus responsabilidades y obligaciones dentro de la institución.
11. Como hallazgo se puede mencionar que para ellas el servicio de psicología brinda una gran ayuda.
12. Las madres se sienten más seguras y valiosas desde que están en la organización, a efecto de los talleres y terapia que recibe.
13. Las madres no perciben ninguna obligación y responsabilidad como injusta, frente a los beneficios que recibe.
14. La mayoría de madres nota cambios positivos de comportamiento en sus hijos.
15. Las dificultades más frecuentes que tienen para el cumplimiento de sus obligaciones, es el económico. Ya que según ellas no siempre tienen dinero para transporte o tienen que trabajar. Esto también sucede en los niños.
16. La porción de comida en los niños de la mañana no resulta del todo satisfactoria, ya que tienden a tomarlo como un almuerzo.

- 17.** Según algunas de las madres detectan que otras roban comida durante su turno de atol, lo que puede ocasionar que la porción para los niños se disminuya.
- 18.** Falta un poco de comunicación entre padres y niños acerca de las razones del porque asisten a la institución, se les dificulta recordar los servicios y beneficios que reciben.
- 19.** Al contrario de las madres, la mayoría de niños, tanto nuevos como antiguos, no han percibido cambios significativos en el comportamiento de sus madres. Esto puede deberse a la situación de honestidad, esto a razón que las madres tienden a encubrir el comportamiento de sus hijos, a cambio estos últimos suelen ser más honestos. Esta situación también se observó durante la línea base.
- 20.** Los niños se encuentran muy motivados dentro de la organización por el respaldo que les dan los empleados.

RECOMENDACIONES

1. Documentar las actividades y responsabilidades de cada puesto dentro de asociación, con el fin de delegar el trabajo y definir un flujo eficaz de las actividades, lo que permitiría a Dirección disminuir el tiempo de revisión por cada tarea y enfocarse en desarrollar estrategias de crecimiento para la institución.
2. Fomentar la comunicación entre el personal de la asociación a través de reuniones semanales para compartir información de las actividades realizadas
3. Compartir de forma dinámica a las madres los resultados alcanzados, la importancia de la asistencia a reforzamiento de los niños, charlas y otras actividades para motivar la participación activa de los beneficiarios.
4. Desarrollar estrategias de enlace entre la asociación y los maestros de las niñas y niños beneficiarios, fortaleciendo la importancia de que la madre tenga comunicación con los maestros. (Dentro de las estrategias podría ser que se utilice un mini cuestionario el cual deba de ser llenado y firmado por el maestro, por ejemplo bimestralmente)
5. Elaborar un protocolo de visita escolar, para los practicantes que apoyan a la asociación, con el fin de guiar a estos estudiantes y obtener otros resultados importantes, por ejemplo que se otorgue al maestro efectivamente información de la institución, que se realicen además preguntas como la utilización de los útiles, la condición de su uniforme escolar. Estas variantes pueden fortalecer el monitoreo de los niños
6. Crear una base de información de los niños, sobre aspectos cualitativos, con el fin de comparar con los años que sigue la evolución de estos, ya que los profesores cambian año con año

CONSTANCIA DE ENTREGA DE DOCUMENTO DE SISTEMATIZACIÓN



Cobán A.V. 22 de octubre de 2015

Licenciada Nélda Maldonado
Directora
Asociación Alcanzando Estrellas

Por este medio me dirijo a Ud. Deseándole muchos éxitos en todos los proyectos que desempeña

El motivo de este oficio es para hacer constar, que como parte de las actividades realizadas por mi persona para su institución, hago entrega del documento "Sistematización de Experiencias en Proceso de Beneficiario" así como todos los archivos relacionados en un CD para el uso que a Ud. Convenga.

Todo este material ha sido producto de la ejecución de EPS de Administración de Empresas, el cual su organización me permitió hacer. Muchas gracias por el apoyo brindado y todo lo enseñado.

Atentamente

Recibido por:


Claudia Molinedo
Estudiante EPS
Administración de Empresas
CUNOR


Licenciada Nélda Maldonado
Directora
Asociación Alcanzando Estrellas

ANEXO III
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR-

INFORME DE PLAN DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS DE ASOCIACIÓN
ALCANZANDO ESTRELLAS



ELABORADO POR:
CLAUDIA MARISOL MOLLINEDO QUIROA

DURANTE EL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COBÁN A.V. SEPTIEMBRE 2015

INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	5
1 Tema: Directrices principales de la organización y su construcción.	7
1.1 Guía programática, temas y subtemas	7
1.2 Recursos materiales y visuales	7
1.3 Actividad de reforzamiento	7
1.4 Asistencia	8
2 Tema: Consideraciones y procedimientos básicos para la realización de encuesta	9
2.1 Guía programática, temas y subtemas	9
2.2 Recursos materiales y visuales	9
2.3 Actividad de reforzamiento.	9
2.4 Asistencia	13
3 Tema: Herramientas para diagnóstico y elaboración de planes	14
3.1 Guía programática, temas y subtemas	14
3.2 Recursos materiales y visuales	14
3.3 Actividad de reforzamiento	14
3.4 Asistencia	16
4 Tema: Comunicación efectiva	16
4.1 Guía programática, temas y subtemas	16
4.2 Recursos materiales y visuales	17

4.3	Actividad de reforzamiento	17
4.4	Asistencia	20

RESUMEN

Durante la fase de diagnóstico elaborado en Asociación Alcanzando Estrellas se pudo determinar que actualmente no cuentan con personal administrativo calificado, por lo tanto algunas actividades de esta índole se ejecutaban con mucha dificultad e ineffectivamente.

Se elaboró e implemento un plan de capacitación a empleados sobre cuatro temas que se consideraron prioridad. El primero sobre directrices principales, para la comprensión y construcción de misión, visión y objetivos, el segundo sobre la utilización de herramientas de investigación, principalmente sobre la construcción, uso e interpretación de la encuesta, el tercero herramientas para diagnóstico y elaboración de planes, este taller tuvo como finalidad el reforzamiento e involucramiento del personal en el tema de planificación estratégica, por último se llevó a cabo la capacitación de comunicación efectiva, para contribuir a mermar las deficiencias en la interacción entre empleados.

INTRODUCCIÓN

El anexo III se divide en cuatro partes para cada uno de los talleres realizados del plan de capacitación, número uno la guía programática que contiene los temas y subtemas tratados, número dos los recursos materiales y visuales utilizados, número tres se describe la actividad de reforzamiento la cual varía dependiendo del tema tratado y número cuatro se presenta la hoja de asistencia de empleados a la capacitación.

OBJETIVOS

General

Desarrollar planes de capacitación en distintos niveles de la estructura administrativa de la Asociación Alcanzando Estrellas a fin de hacer más eficiente y efectivo el desempeño administrativo.

Específico

Mejorar la resolución de los conflictos organizacionales a través del desempeño de una comunicación idónea.

Promover el desarrollo de planes estratégicos por medio del aprendizaje de herramientas de diagnóstico administrativo.

Reestablecer una nueva misión, visión y objetivos organizacionales, de acuerdo a la nueva naturaleza de la Asociación como ONG.

Reforzar las destrezas y conocimientos en las actividades de evaluación y monitoreo de asociación Alcanzando Estrellas.

1 Tema: Directrices principales de la organización y su construcción.

1.1 Guía programática, temas y subtemas

1.1.1 ¿Qué es la misión?

- Pasos para crear la misión.

1.1.2 ¿Qué es la visión?

- Pasos para crear la visión

1.1.3 ¿Que son los valores organizacionales?

- Pasos para establecer los valores organizacionales.

1.1.4 ¿Que son los objetivos organizaciones?

- Pasos para el establecimiento de objetivos organizacionales

1.2 Recursos materiales y visuales

- Cañonera
- Pantalla para proyectar
- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Marcadores
- Pizarra
- Refacción

1.3 Actividad de reforzamiento

Para la actividad de reforzamiento se realizó con todos los empleados de la organización, la generación y creación de una nueva misión, visión, objetivo y valores institucionales, que fueran más acuerdo a la situación actual de la asociación. Como producto se generó los siguientes enunciados:

- Visión

Ser una institución exitosa en la formación integral, por su calidad en el servicio a la niñez y juventud más desfavorecida.

- Misión

Impulsar y apoyar la educación formación, recreación y atención psicológica a través de nuestra asociación que funciona sin fines de lucro, buscando mejorar la calidad de vida, rompiendo el círculo logrando estabilidad emocional en las familias de la niñez y juventud en pobreza y extrema pobreza

- Objetivo institucional

Mejorar la calidad de vida de la niñez en pobreza y pobreza extrema propiciando su desarrollo Integral, a través de la educación, formación, recreación, atención emocional y escuela de padres.

1.4 Asistencia

No.	Nombre	DPI	Puesto	Firma
1	Luis Magaly Quiroa	1977-985201601	Trabajo Social	
2	Melida Amalilis Cas	1877-62066-1610	Psicología	
3	Edgar Choc	1583-23408-1601	Contador	
4	Alejandro Amib Cas	2342992901609.	maestro	
5				
6				

2 Tema: Consideraciones y procedimientos básicos para la realización de encuesta

2.1 Guía programática, temas y subtemas

2.1.2 El proceso de investigación mediante encuesta

- Técnicas básicas de investigación mediante encuesta
- Creación de herramientas, aplicación y análisis
- Las encuestas directas e indirectas
- Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión.
- Consideraciones del diseño de encuesta
- Depuración, ordenamiento y análisis

2.2 Recursos materiales y visuales

- Cañonera
- Pantalla para proyectar
- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Marcadores
- Pizarra
- Refacción

2.3 Actividad de reforzamiento.

Para la actividad de reforzamiento se realizó una prueba corta antes y después para medir el grado de captación de los participantes.

Laboratorio de Prueba Final.
Taller sobre Técnica de Investigación A través de Encuesta

Nombre: _____ Fecha _____

Primera fase: Responda según su criterio y conocimiento las siguientes preguntas

1. **¿Qué es una encuesta?** _____
2. **¿Qué tipo de preguntas hay?** _____
3. **Del tipo de preguntas que existen, ¿Cuál Ud. Recomendaría? ¿Por qué?** _____
4. **Según su criterio, cuales son las consideraciones más importantes al construir y realizar una encuesta. Mencione 3:**

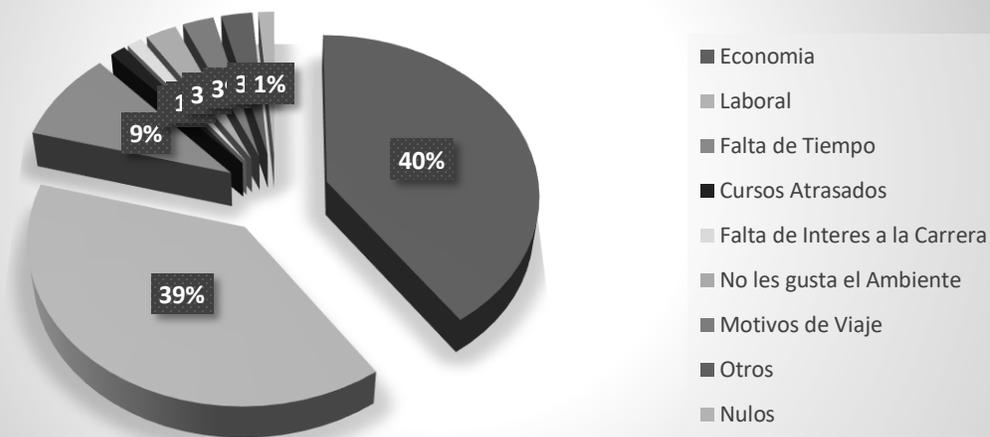
5. **¿Qué es una prueba piloto?** _____

Segunda Fase:

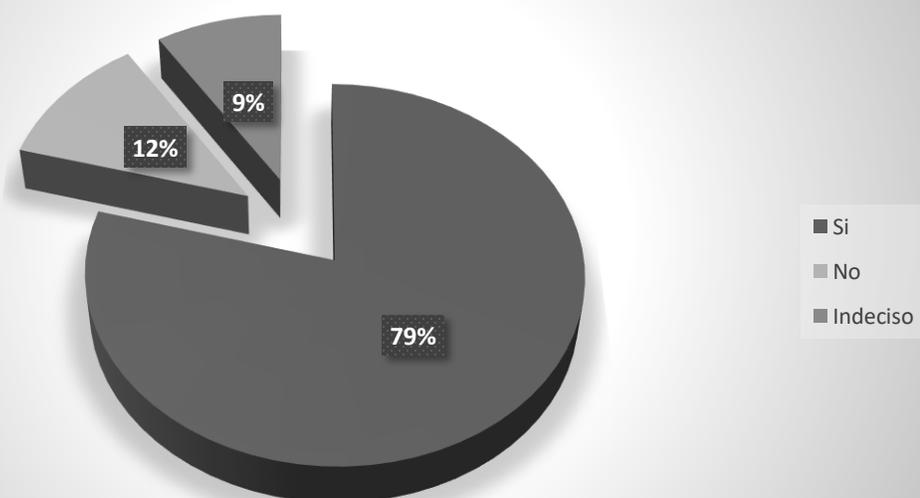
En el primer semestre de la carrera de Auditoria, se muestra un alto nivel de deserción en el primer semestre. Por lo cual se intenta identificar cuáles son las razones y las condiciones en las que se encuentran los estudiantes que no continuaron sus estudios. En base a los resultados obtenidos y a continuación graficados. Realizar un análisis e identificar los resultados más importantes

GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS

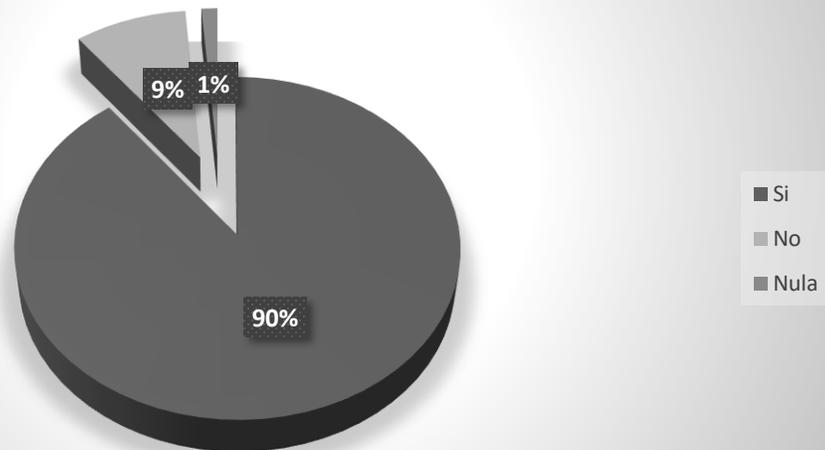
¿Cual fue la causa por la que dejo de estudiar?



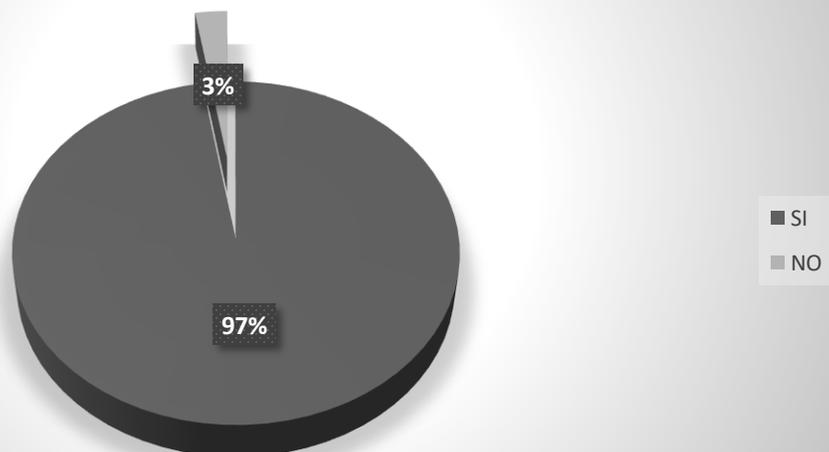
¿Tienes pensado seguir estudiando?

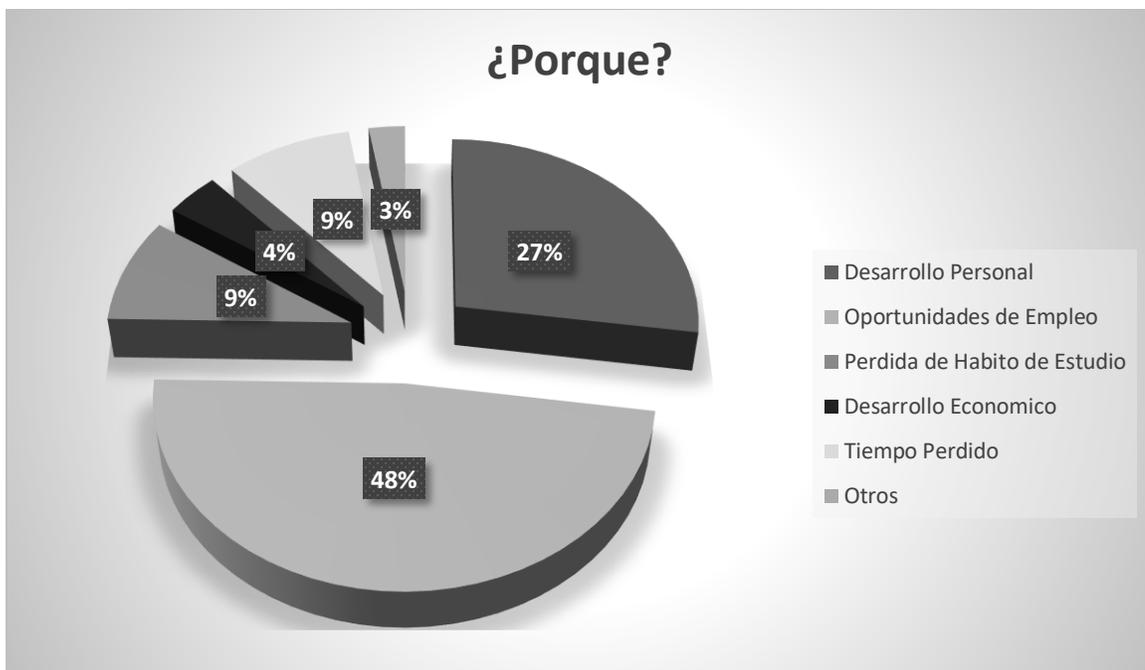


¿Aun te sientes motivado por seguir estudiando?



¿Usted cree que haber dejado de estudiar a la larga le afectara?





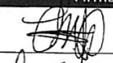
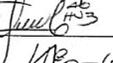
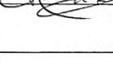
2.4 Asistencia



PLANILLA DE ASISTENCIA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
CUNOR

Lugar: Asociación Alcanzado Estrellas Fecha: 21/08/2015 Estudiante: Claudia Marisol Mollinedo Quiroa

Carnet: 200945524 Actividad: Taller sobre Herramientas para Diagnostico y Elaboración de Planes

No.	Nombre	DPI	Puesto	Firma
1	Julian elyagaly Elco Cep	1977-7852/1601	Trabajo Social	
2	Melinda Amarilis Cao	1877-62066-1610	Psicologa	
3	Edgar Choc	1583-25408-1601	Contador	
4	Alejandro Quib Coc	2342992901609	Maestro	
5				
6				

3 Tema: Herramientas para diagnóstico y elaboración de planes

3.1 Guía programática, temas y subtemas

3.1.2 Proceso de planeación

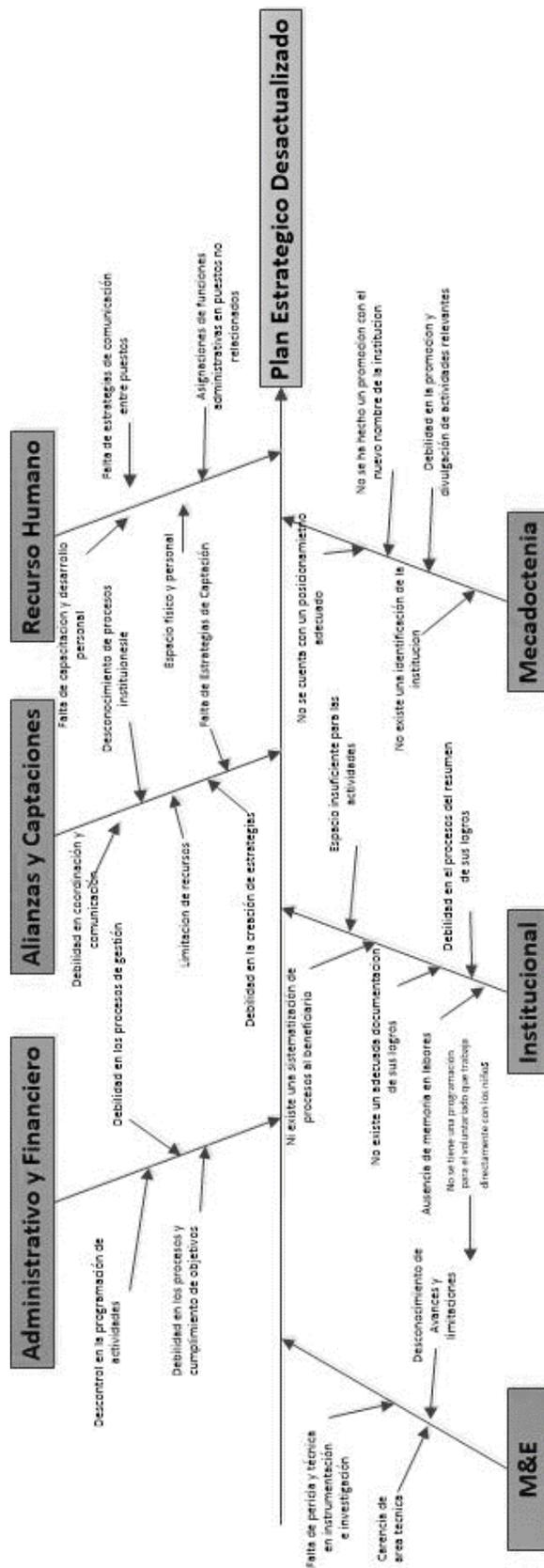
- a. Análisis ambiental
 - Matriz FODA
 - La base de datos: situación actual
- Medio ambiente
- b. Formulación de metas
- c. Formulación de estrategias
- d. Formulación de programas
- e. Implementación del proceso de planeación estratégica
- f. Retroalimentación y control

3.2 Recursos materiales y visuales

- Cañonera
- Pantalla para proyectar
- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Marcadores
- Pizarra
- Refacción

3.3 Actividad de reforzamiento

Para la actividad de reforzamiento se elaboró juntamente con el personal un diagrama de pescado, para detectar las debilidades en su plan estratégico, así como sus causas, como una herramienta para generar discusión y potenciales planes a futuro



3.4 Asistencia

No.	Nombre	DPI	Puesto	Firma
1	Jessica Magnaly Esc	1977485761601	Trabajo Social	
2	Meliana Smacilis Cao	187762066-1610	Psicóloga	
3	Edgar Choc	1585-23408-1601	Contador	
4	Alejandro Quib Co	2342992901609	Maestro	
5				
6				

4 Tema: Comunicación efectiva

4.1 Guía programática, temas y subtemas

4.1.1 Dar desde el corazón

- Introducción
- Una manera de centrar la atención
- El proceso de la CNV
- La aplicación de la CNV en nuestra vida y en el mundo

4.1.2 La comunicación que bloquea la compasión

- Los juicios moralistas
- Las comparaciones
- Negación de la responsabilidad

- Otras formas de comunicación que alienan la vida

4.1.3 Observar sin evaluar

- Distinción entre observaciones y evaluaciones

4.2 Recursos materiales y visuales

- Cañonera
- Computadora portátil
- Marcadores de pizarra
- Borrador
- Hojas de trabajo
- Fotocopias con información del curso

4.3 Actividad de reforzamiento

Para la actividad de reforzamiento se realizó una prueba para medir el grado de captación de los participantes y varias dinámicas de discusión sobre la diferencia de juicio y observación.

**Laboratorio de Prueba Final.
Taller sobre Comunicación Efectiva**

Nombre: _____ **Fecha**_____

Primera fase: Responda según su criterio, según lo expuesto lo siguiente

1. **¿Qué Comunicación Compasiva?**_____
2. **¿Cuál es la diferencia entre observación y juicio?**_____
3. **Mencione las 4 fases del proceso de comunicación no violenta**_____
4. **¿De la metodología de comunicación aprendida que aspecto considera el más difícil para Ud. y porque?:**_____
5. **¿Qué fue lo más interesante sobre la metodóloga?**_____

Segunda Fase:

En base a las imágenes expuestas en la presentación, realice una observación

Figura No. 1:_____

Figura No. 2:_____

Figura No. 3: _____

Tercera fase:

Realice un ejemplo según el proceso de NVC sobre algún caso en particular, ya sea real o ficticio, pasado o futuro de como aplicaría en una conversación.

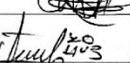
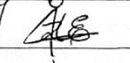
Fase 1: _____

Fase2: _____

Fase 3: _____

Fase 4: _____

4.4 Asistencia

No.	Nombre	DPI	Puesto	Firma
1	Alejandro Quib Co	234299290/609	Educador	
2	Nelida Maldonado	2961-20049-0101	Coordinadora	
3	Lesbia Magaly Tec Pop	147748570/601	Trabajadora Social	
4	Melida Amarilis Cao Chab	1877-62066-1610	psicologa	
5	Edgar Choc	1583-23408-1601	Contador	
6				

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:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN ASOCIACIÓN ALCANZANDO ESTRELLAS, UBICADA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ

Presentado por el (la) estudiante:

CLAUDIA MARISOL MOLLINEDO QUIROA

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 10 de octubre

de 2016

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

