

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-
Licenciatura en Administración de Empresas

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado

Codificación, clasificación y conservación de los expedientes facilitando el acceso documental a usuarias e innovación del área de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.



Ponente: Eliza Nohemí Castillo García

Registro académico: 201441196

Código único de identificación: 2055-34848-0101

Asesor: Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes

Cuilapa Santa Rosa, marzo de 2020.

Coordinación Académica

Licenciado. José Luis Aguirre Pumay
Coordinador Académico

Licenciado. Eddy René Mejía García
Coordinador Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, Cuilapa

Licenciado. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador Técnico y Licenciatura en Administración de Empresas, Cuilapa

M.A. Licenciada. Amelia Raquel Sopony Pérez
Coordinadora Turismo

Licenciado. Elman Erik González Ramos
Coordinador PEM y Licenciatura en Pedagogía, Cuilapa

Licenciado. Juan Alberto Martínez
Coordinador PEM Y Licenciatura en Pedagogía, Chiquimulilla

Licenciado. Alex Edgardo Lone Ayala
Coordinador Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, Chiquimulilla

Licenciado. Héctor Antonio Arriaza Álvarez
Coordinador Técnico y Licenciatura en Administración de Empresas, Chiquimulilla

Licenciado. Selvin Minray Guevara
Coordinador PEM Y Licenciatura en Pedagogía, Taxisco

Ingeniero. Jorge Luis Roldan Castillo
Coordinador Agronomía

Licenciado. Obdulio Rosales Dávila
Coordinador Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, Nueva Santa Rosa.

M.A. Ingeniero. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla
Director de CUNSARO y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado José Luis Aguirre Pumay
Secretario Consejo Directivo

Licenciado Walter Armando Carvajal Díaz
Representante de los Docentes del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala
Representante de los Docentes del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciada Claudia Marisela González Linares
Representante de los Egresados del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado en Administración de Empresas Fredy Rolando Lemus López
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa

Bachiller Héctor Edmundo Pablo Solís
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa

Cuilapa, enero de 2020.

Señorita,
Orfa Marisela López de la Cruz
Delegada Regional de Santa Rosa
Cuilapa, Santa Rosa.

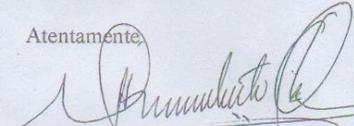
Distinguida Señorita López:

Reciba un cordial y atento saludo anhelando que el creador del cielo y la tierra derrame abundantes bendiciones en el desarrollo de sus actividades y continúe beneficiando a todas las Mujeres Indígenas de Guatemala violentadas en sus derechos.

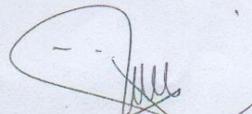
Así mismo hago de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; solicitando respetuosamente brindar un espacio en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa, para realizar la actividad titulada "Charla informativa de la importancia de la equidad de género y prevención del círculo de la violencia intrafamiliar" se realizara el día lunes 17 de febrero del año en curso, en el horario de 9:00 a 11:00 AM; considerando la asistencia a dicho evento de 50 usuarias.

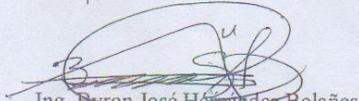
Agradeciendo a la distinguida institución su respuesta favorable para el desarrollo de la actividad, me suscribo de usted,

Atentamente,

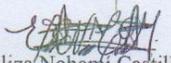

Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador de la Carrera Administración de Empresas

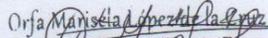



Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Supervisor del Ejercicio Profesional
M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSAO/USAC


Ing. Byron José Hernández Bolaños

Auxiliar de EPS


Eliza Nohemí Castillo García
Estudiante
E-mail: elicastgarcia@gmail.com
Celular: 5005 2169


Orfa Marisela López de la Cruz
Delegada Regional de Santa Rosa
Defensoría de la Mujer Indígena

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEAMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA
CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Cuilapa 30 de julio del 2019

Sra. Paola Karina Lux Sajbajá.
Defensora Nacional.
Defensoría de la Mujer Indígena.
SU DESPACHO.

Respetables Señor:

Es un verdadero honor aprovechar la oportunidad para saludarle y desearle el mejor de los éxitos, en su tarea profesional.

Molesto su atención para informarle y solicitarle. PRIMERO: La señorita Eliza Nohemí Castillo García es estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, cursa los procesos del Ejercicio Profesional Supervisado de sus carrera, debiendo desarrollarlos en Unidades de Práctica con las características de las instituciones de Ud. dignamente dirige. SEGUNDO: En virtud de lo anterior SOLICITO ante su digno cargo la autorización para que la estudiante en referencia pueda desarrollar su práctica en dicha institución en su horario de atención. No esta demás informarle que en su acompañamiento profesional será asistida por la Licda. Jaqueline Mishelle Monzón Zepeda en calidad de Asesora-supervisora.

Con la certeza, que encontraremos comprensión y colaboración. De ante mano mis mejores muestras de agradecimiento.

Deferentemente.

ID Y ENSEÑAD A TODOS



LIC. MA. Félix Tomás Gómez Figueroa.
Coordinador de Exámenes Generales de Graduación. CUNSAO.USAC.

cc. Licda. Orfa Maricela López de la Cruz. Estudiante. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA
CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Cuilapa 30 de julio del 2019

Sra. Paola Karina Lux Sajbajá.
Defensora Nacional.
Defensoría de la Mujer Indígena.
SU DESPACHO.

Defensoría de la Mujer Indígena
Regional Santa Rosa

RECIBIDO

Recibe: Maricela López

Fecha: 30/07/19 Hora: 03:07 pm

Firma: [Firma]

Respetables Señor:

Es un verdadero honor aprovechar la oportunidad para saludarle y desearle el mejor de los éxitos, en su tarea profesional.

Molesto su atención para informarle y solicitarle. PRIMERO: La señorita Eliza Nohemí Castillo García es estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Univesitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, cursa los procesos del Ejercicio Profesional Supervisado de sus carrera, debiendo desarrollarlos en Unidades de Práctica con las características de las instituciones de Ud. dignamente dirige. SEGUNDO: En virtud de lo anterior SOLICITO ante su digno cargo la autorización para que la estudiante en referencia pueda desarrollar su práctica en dicha institución en su horario de atención. No esta demás informarle que en su acompañamiento profesional será asistida por la Licda. Jaqueline Mishelle Monzón Zepeda en calidad de Asesora-supervisora.

Con la certeza, que encontraremos comprensión y colaboración. De ante mano mis mejores muestras de agradecimiento.

Deferentemente.

ID Y ENSEÑAD A TODOS


LIC. MA. Félix Tomás Gómez Figueroa.
Coordinador de Exámenes Generales de Graduación. CUNSAÑO.USAC.

cc. Licda. Orfa Maricela López de la Cruz. Estudiante. archivo.

Recibi:
[Firma]
31/07/2019

Cuilapá, enero de 2020.

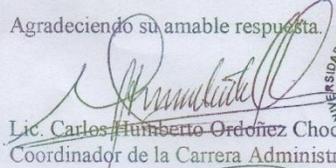
Señor;
Rony Estuardo Rivera Pérez
Centro de Salud
Chiquimulilla, Santa Rosa.

Distinguida Señor Rivera:

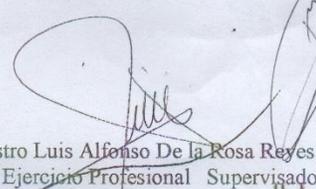
Reciba un cordial y atento saludo anhelando que el creador derrame abundantes bendiciones en el desarrollo de sus actividades y continúe beneficiando a toda la sociedad que requiera de sus servicios.

Así mismo hago de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; y la ejecución de la etapa del voluntariado, solicitando respetuosamente sus servicios como capacitador para impartir la "Charla informativa de la importancia de la equidad de género y prevención del círculo de la violencia intrafamiliar", considerando la asistencia a dicho evento de 50 personas, que se realizara el día lunes 17 de febrero del año en curso, en el horario de 9:00 a 11:00 AM en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena ubicada en la Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

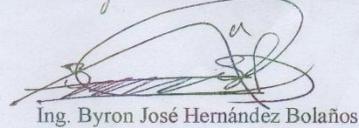
Agradeciendo su amable respuesta.


Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador de la Carrera Administración de Empresas




Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado

*Recibido
31-01-2020
13:00 hrs.*
M. A. Luis De la Rosa R
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAC


Ing. Byron José Hernández Bolaños

Auxiliar de EPS


Eliza Nohemí Castillo García
Estudiante
E-mail: elicastgarcia@gmail.com
Celular: 5005 2169

Índice

Introducción	i
1. Plan general del Ejercicio Profesional Supervisado	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Información general	1
1.2.1. Datos del estudiante.	1
1.2.2. Datos de la institución.	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1. Objetivo general.	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
1.4 Descripción de las actividades a realizar	3
1.5 Cronograma general.....	5
1.6 Metodología de trabajo	6
1.6 Evaluación.....	12
1.1 Plan del diagnóstico	13
1.1.1. Parte informativa.	13
1.1.2. Título.	14
1.1.3 Ubicación física de la comunidad o institución.	14
1.1.4. Objetivos.....	14
1.1.4.1. Objetivo general.	14
1.1.4.2. Objetivos específicos.....	14
1.1.5. Justificación.	15
1.1.6. Actividades a realizar.	15
1.1.7. Tiempo.....	16
1.1.8. Cronograma de actividades.....	17
1.1.9. Técnicas e instrumentos de investigación.	17
1.1.10. Recursos.....	18
1.1.10.1. Talento humano.....	18
1.1.10.2. Materiales.....	18
1.1.10.3. Técnicos.	18
1.1.10.4. Tecnológicos.	19
1.1.10.5. Físicos.	19
1.1.10.6. Financieros.....	19

1.1.11. Responsables.....	20
1.1.12. Evaluación.....	20
Capítulo 1.....	21
Diagnóstico.....	21
1.1. Contexto:.....	21
1.1.1. Geográfico.....	21
1.1.1.1. Vías de comunicación.....	22
1.1.2. Social.....	23
1.1.2.1. Idioma local, costumbres y tradiciones.....	23
1.1.2.2. Patrimonio histórico, cultural y arqueológico.....	24
1.1.3. Histórico.....	25
1.1.3.1. Historia del municipio.....	25
1.1.4. Económico.....	27
1.1.4.1. Empleo.....	27
1.2 Institucional.....	28
1.2.1. Identidad institucional.....	28
1.2.1.1. Nombre.....	28
1.2.1.2. Localización geográfica.....	28
1.2.1.2.1. Vías de acceso.....	29
1.2.1.3. Visión.....	30
1.2.1.4. Misión.....	30
1.2.1.5. Objetivos.....	30
1.2.1.5.1. General.....	30
1.2.1.5.2. Específicos.....	31
1.2.1.6. Principios.....	31
1.2.1.7 Valores.....	32
1.2.1.8. Organigrama.....	32
1.2.1.9 Servicios que presta.....	33
1.2.1.9.1 Unidad social.....	33
1.2.1.9.1.2. Unidad jurídica.....	33
1.2.1.9.1.3. Unidad psicológica.....	34
1.2.1.9.1.4. Programas.....	34
1.2.1.9.1.4.1. Área pragmática de promoción y desarrollo político legal.....	34

1.2.1.9.4.2. Área pragmática de asistencia integral de casos	35
1.2.2. Desarrollo histórico.	35
1.2.2.2. Fundadores.	40
1.2.2.3. Relato cronológico.	40
1.2.3. Usuarios.	41
1.2.3.1. Tipos.	41
1.2.3.2 Características y condiciones	42
1.2.3.3. Situación económica.....	42
1.2.4. Infraestructura.	43
1.2.4.1. Área total	44
1.2.4.2. Área construida.	44
1.2.4.3. Área verde.....	45
1.2.4.4. Ambiente y destino.....	45
1.2.4.5. Estado de conservación.	45
1.2.4.6. Locales disponibles.	46
1.2.6. Finanzas.	46
1.2.6.1. Presupuesto.	46
1.2.6.2 Análisis del flujo económico.	47
1.2.6.3. Fuentes de obtención de los fondos.....	50
1.2.7. Política laboral	50
1.2.7.1. Procesos para contratar personal.	50
1.2.7.3. Procesos de capacitación	52
1.2.8 Administración.....	53
1.2.8.1 Planeamiento (tipo de planes)	53
1.2.8.2. Organización	55
1.2.8.2.1. Nivel jerárquico de la institución.....	55
1.2.8.3. Coordinación.....	56
1.2.8.4. Control.	56
1.2.8.5. Supervisión.	57
1.2.9 Ambiente institucional.	57
1.2.9.1. Clima laboral.....	57
1.2.9.2. Relaciones interpersonales.....	57
1.2.9.3. Trabajo en equipo.....	58

1.2.9.4. Sentido de pertenencia.....	58
1.2.9.5. Compromiso.....	58
1.2.9.6. Liderazgo.....	59
1.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas.....	59
1.3.1. Contexto.....	59
1.3.2. Institucional.....	59
1.6.2. Priorización de Problemas.....	60
1.4 Problematización de las carencias.....	61
1.4.1 Tabla carencia-problema.....	61
1.4.2. Hipótesis acción.....	62
1.4 Selección del problema.....	63
1.5 Propuesta de intervención-proyecto.....	63
1.6 Descripción de indicadores.....	64
1.6.1 Análisis de viabilidad y factibilidad.....	64
Capítulo 2.....	65
Fundamentación teórica.....	65
1. Elementos teóricos.....	65
2.1 La Archivística.....	65
2.1.1. Archivo.....	67
2.2 Funciones.....	68
2.3 La organización de documentos en el archivo.....	70
2.4 Origen y formación de los archivos: dualidad de perspectivas.....	72
2.5 Clasificación de archivos.....	75
Capítulo 3.....	77
Plan de acción.....	77
3.1 Identificación.....	77
3.1.1. Universidad de San Carlos de Guatemala.....	77
3.1.2. Centro Universitario de Santa Rosa.....	77
3.1.3. Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas.....	77
3.1.4. Estudiante: Eliza Nohemí Castillo García.....	77
3.1.5. Registro académico: 201441196.....	77
3.1.6. Código único de identificación: 2055 34848 0101.....	77
3.2 Título del proyecto.....	77
3.3 Problema seleccionado.....	77

3.4 Hipótesis-acción	77
3.5 Ubicación geográfica de la intervención.....	78
3.6 Ejecutor de la intervención.....	78
3.7 Unidad ejecutora.....	78
3.8 Descripción de la intervención	78
3.9. Justificación de la intervención	79
3.10. Objetivos	81
3.10.1. Objetivo general.....	81
3.10.2. Objetivos específicos.....	81
3.11 Metas.....	81
3.12 Beneficiarios.....	82
3.12.1 Beneficiarios directos.....	82
3.12.2 Beneficiarios indirectos.....	82
3.13 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos	83
3.14 Metodología de trabajo	83
3.15 Cronograma de actividades.....	84
3.16. Recursos	85
3.16.1 Humanos.....	85
3.16.2. Materiales.....	85
3.16.3. Técnicos.....	85
3.16.4. Tecnológicos.....	86
3.16.5. Físicos.....	86
3.16.6. Financieros.....	86
3.16.6.1. Presupuesto.....	86
3.16.6.2. Fuentes de financiamiento.....	87
3.18. Evaluación	87
Capítulo 4.....	88
Ejecución y sistematización de la intervención	88
4.1 Descripción de las actividades realizadas	88
4.1.1. Cronograma de actividades.....	88
4.2 Productos, logros y evidencias	89
4.3 Sistematización de la experiencia.....	92
4.3.1. Actores.....	92
4.3.1.1. Principales.....	92

4.3.1.2. Secundarios.....	92
4.3.1.3. Circunstanciales.....	92
4.3.2. Acciones.....	92
4.3.3. Resultados.....	93
4.3.4. Implicaciones.....	94
4.3.5. Lecciones aprendidas.....	94
Capítulo 5.....	96
Evaluación del proceso.....	96
5.1 Evaluación del diagnóstico.....	96
5.2 Evaluación de la fundamentación teórica.....	96
5.3 Evaluación del plan de intervención.....	97
5.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.....	97
5.5 Evaluación del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado.....	98
Capítulo 6.....	99
Voluntariado.....	99
6.1 Plan del voluntariado.....	99
6.1.1. Parte informativa.....	99
6.1.1.1. Datos del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.....	99
6.1.1.2. Datos de la institución.....	99
6.1.2. Título.....	100
6.1.3. Ubicación física.....	100
6.1.4. Descripción de la actividad.....	100
6.1.5 Justificación.....	104
6.1.6 Objetivos.....	106
6.1.6.1 Objetivo general.....	106
6.1.6.2 Objetivos específicos.....	107
6.1.7 Metas.....	108
6.1.8 Beneficiarios.....	109
6.1.8.1 Directos.....	109
6.1.8.2 Indirectos.....	109
6.9 Metodología de trabajo.....	109
6.1.10. Actividades realizadas.....	109
6.1.11. Cronograma.....	111
6.1.12 Recursos.....	112

6.1.12.1 Talento humano.....	112
6.1.12.2 Materiales.....	113
6.1.12.3 Técnicos.....	113
6.1.12.4 Tecnológicos.....	113
6.1.12.6 Financieros.....	114
6.1.12.6.1 Presupuesto.....	114
6.1.12.6.2. Fuentes de financiamiento.....	115
6.1.13 Evaluación.....	115
6.2 Ejecución o evidencia del voluntariado	116
6.2.1 Descripción.....	117
6.2.2 Productos y logros.....	118
6.2.3 Fotografías.....	118
6.2.4 Acta.....	119
Capítulo 7.....	127
Conclusiones, recomendaciones y bibliografía.....	127
7.1 Conclusiones.....	127
7.2 Recomendaciones	128
7.3 Bibliografía.....	129
7.3.1 E-grafías.....	129
Capítulo 8.....	130
Apéndice y glosario	130
8.1. Apéndice.....	130
8.1.1 Plan general del Ejercicio Profesional Supervisado.....	130
8.2 Glosario y acrónimos	143
8.3 Anexos	146
Encuesta	146

Listado de figuras

Figura No. 1	29
Figura No. 2	47
Figura No. 3	47
Figura No. 4	48
Figura No. 5	48
Figura No. 6	49
Figura No. 7	49
Figura No. 8	119
Figura No. 9	120
Figura No. 10	121
Figura No. 11	122
Figura No. 12	123
Figura No. 13	124
Figura No. 14	125
Figura No. 15	126
Figura No. 16	181
Figura No. 17	182
Figura No. 18	183
Figura No. 19	184
Figura No. 20	185
Figura No. 21	186
Figura No. 22	187
Figura No. 23	188
Figura No. 24	189
Figura No. 25	190
Figura No. 26	191
Figura No. 27	192
Figura No. 28	193
Figura No. 29	194
Figura No. 30	195
Figura No. 31	196
Figura No. 32	197
Figura No. 33	198
Figura No. 34	199
Figura No. 35	200
Figura No. 36	201
Figura No. 37	202
Figura No. 38	203
Figura No. 39	204
Figura No. 40	205

Listado de fotografías

Fotografía No. 1	89
Fotografía No. 2	89
Fotografía No. 3	89
Fotografía No. 4	89
Fotografía No. 5	90
Fotografía No. 6	90
Fotografía No. 7	90
Fotografía No. 8	90
Fotografía No. 9	91
Fotografía No. 10	116
Fotografía No. 11	116
Fotografía No. 12	116
Fotografía No. 13	116
Fotografía No. 14	117
Fotografía No. 15	117
Fotografía No. 16	206
Fotografía No. 17	206
Fotografía No. 18	207
Fotografía No. 19	207

Listado de tablas

Tabla No. 1.....	5
Tabla No. 2.....	12
Tabla No. 3.....	17
Tabla No. 4.....	19
Tabla No. 5.....	20
Tabla No. 6.....	23
Tabla No. 7.....	46
Tabla No. 8.....	60
Tabla No. 9.....	61
Tabla No. 10.....	62
Tabla No. 11.....	64
Tabla No. 12.....	84
Tabla No. 13.....	86
Tabla No. 14.....	88
Tabla No.15.....	96
Tabla No.16.....	96
Tabla No.17.....	97
Tabla No. 18.....	97
Tabla No. 19.....	98
Tabla No. 20 Charlas informativas.....	111
Tabla 21 Fumigación de área de archivo.....	112
Tabla No. 22.....	114
Tabla 23 Indicadores	115
Tabla 24 Charlas informativas.	118
Tabla 25 Fumigación del área de archivo	118
Tabla No. 26.....	135
Tabla No. 27.....	142
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 28	149
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 29	150
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 30	151
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 31	152
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 32	153
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 33	154
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 34	155
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 35	156
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 36	157
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 37	158
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 38	159
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 39	160
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 40	161
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 41	162
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 42	163
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 43	164
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 44	165
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 45	166

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 46	167
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 47	168
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 48	171
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 49	172
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 50	173
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 51	174
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 52	175
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 53	176
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 54	177
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 55	178
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 56	179
Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 57	180

Listado de gráficas

Gráfica No. 1.....	149
Gráfica No. 2.....	150
Gráfica No. 3.....	151
Gráfica No. 4.....	152
Gráfica No. 5.....	153
Gráfica No. 6.....	154
Gráfica No. 7.....	155
Gráfica No. 8.....	156
Gráfica No. 9.....	157
Gráfica No. 10.....	158
Gráfica No. 11.....	159
Gráfica No. 12.....	160
Gráfica No. 13.....	161
Gráfica No. 14.....	162
Gráfica No. 15.....	163
Gráfica No. 16.....	164
Gráfica No. 17.....	165
Gráfica No. 18.....	166
Gráfica No. 19.....	167
Gráfica No. 20.....	168
Gráfica No. 21.....	171
Gráfica No. 22.....	172
Gráfica No. 23.....	173
Gráfica No. 24.....	174
Gráfica No. 25.....	175
Gráfica No. 26.....	176
Gráfica No. 27.....	177
Gráfica No. 28.....	178
Gráfica No. 29.....	179
Gráfica No. 30.....	180

Introducción

El presente documento corresponde al informe del Ejercicio Profesional Supervisado, es un aporte importante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas a la sociedad guatemalteca sobre todo a mujeres que han sido violentadas en sus derechos.

En el diagnóstico realizado en la Defensoría de la Mujer Indígena se planteó, ejecuto y evaluó la factibilidad y viabilidad del proyecto, obtuvo mayor ponderación la necesidad prioritaria y de interés en la institución, ejecutándose el proyecto titulado Innovación del área de archivo e implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación de los expedientes facilitando el acceso documental a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

El proceso de investigación se formó en tres fases: Recopilación de información por fuentes bibliográficas e indagación en la Defensoría de la Mujer Indígena, la hipótesis acción, lista de carencias y necesidades, se analizaron con la finalidad de comprobar y detectar la deficiencia y poder dar solución a la problemática.

Las encuestas se dirigieron a usuarias y colaboradoras de la institución, efectuándose entrevistas en la etapa diagnóstica, cumpliendo con lo establecido en el normativo, en base a las deducciones obtenidas se elaboraron los cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

El informe final se divide en seis capítulos:

Capítulo I Elaboración del diagnóstico: Se realizó en la Defensoría de la Mujer Indígena, para tener una panorámica y descubrir los diversos problemas así poder encontrar las posibles soluciones.

Capítulo II Fundamentación Teórica. Es una herramienta de investigación útil para el estudio, extrayendo y recopilando información relevante.

Capítulo III Plan de acción. Se identifica la hipótesis acción del problema seleccionado, planificando las actividades en el cronograma, cumpliendo con los objetivos al ejecutarlo.

Capítulo IV Ejecución y sistematización de la intervención. Se identificó el problema para la realización de las actividades y ejecución del proyecto donde se pone en práctica lo planificado.

Capítulo V Elaboración de la evaluación. Se determina si el proceso se finaliza satisfactoriamente cumpliendo con las actividades planificadas, realizándose una comparación entre los logros alcanzados de lo planificado y lo ejecutado.

Capítulo VI El voluntariado. Acción social realizada en la Defensoría de la Mujer Indígena sede regional de Santa Rosa, se ejecutaron varias actividades como parte del voluntariado a usuarias y estudiantes de nivel básico, exponiendo temas de relevancia que actualmente afectan directamente a la sociedad y contribuyendo con la erradicación de la brecha de violencia, el desconocimiento por falta de información y educación, enfocándose en capacitar a las usuarias, siendo la formación académica el pilar fundamental para la sociedad que permitirá alcanzar el bienestar general y vela por los derechos de los guatemaltecos.

Se realizaron operaciones de saneamiento e higiene ambiental por medio de fumigaciones en el área de archivo, en beneficio a usuarias y colaboradoras de la institución.

El informe posee contenido formativo e informativo para estudiantes, catedráticos y lectores que deseen profundizar y enriquecer sus conocimientos de forma clara y concisa; formándose un criterio propio sobre los temas para expresarse de forma segura, con la finalidad de poder aplicar los nuevos conocimientos a la práctica.

1. Plan general del ejercicio profesional supervisado

1.1 Introducción

La carrera en Administración de Empresas tiene como finalidad formar profesionales calificados y con responsabilidad que desempeñen eficientemente sus funciones, siendo impartida en el centro universitario de Santa Rosa de la universidad de San Carlos de Guatemala, para culminar la carrera se debe realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, siendo la última práctica de gestión profesional administrativa, en el informe se describe cada etapa o capítulo, establecidos en el normativo de la carrera antes mencionada, el proyecto de investigación-acción, quedara plasmado en el documento como evidencia de lo trabajado en la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena que servirá para ser evaluado en un examen privado.

1.2 Información general

1.2.1. Datos del estudiante.

Nombre: Eliza Nohemí Castillo García

Registro académico: 201441196

Código Único de Identificación Personal: 2055 34848 0101

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Lugar de estudio: Centro Universitario de Santa Rosa

Número telefónico 50052169

Correo electrónico: elicastgarcia@gmail.com

Dirección: Aldea Barillas, Cuilapa, Santa Rosa.

1.2.2. Datos de la institución.

Nombre: Defensoría de la Mujer Indígena

Delegada Regional de Santa Rosa: Orfa Marisela López de la Cruz

Ubicación: Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Tipo de institución: Gubernamental

Número de teléfono: 7886 5292

Correo electrónico: demisantarosa@.gob.gt

Horario: lunes a viernes 8:00 a 16:30 horas.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Cumplir y ejecutar lo estipulado en el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, trabajando en equipo con el asesor, alcanzando resultados beneficiosos para las colaboradoras y usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena retribuyendo a la sociedad resultados propicios.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Cumplir con los lineamientos del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- Ejecutar las actividades según el cronograma para obtener resultados favorables en el tiempo estipulado.

- Desempeñar eficientemente cada actividad, trabajando en equipo con el asesor y la Defensoría de la Mujer Indígena para la realización del Ejercicio Profesional Supervisado.

1.4 Descripción de las actividades a realizar

- Inscripción del estudiante, dirigido al coordinador de exámenes de graduación.
- Solicitar aprobación del libro de actas con su respectiva firma y sello.
- Solicitar asesor del ejercicio profesional supervisado.
- Presentación de las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y las autoridades universitarias.
- Elaboración de la primera acta.
- Preparación del plan diagnóstico.
- Ejecución del diagnóstico.
- Elaborar entrevistas sobre las necesidades latentes en la institución para luego efectuarlas a las colaboradoras y usuarias de la institución.
- Plasmar toda la información obtenida para la realización del diagnóstico.
- Seguir las instrucciones del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- Aprobación del proyecto por el asesor, coordinador de la carrera de Administración y colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Realización del capítulo dos etapas teóricas.
- Realización del plan de acción según el normativo.
- Realizar las cartas de solicitudes de apoyo para su posterior gestión.
- Dar seguimiento a la gestión en las organizaciones que se solicitó el apoyo.

- Ejecución del proyecto para posteriormente entregarlo a las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Realización de la ejecución y sistematización de la intervención.
- Realización de la etapa del voluntariado.
- Redactar la carta de solicitud de apoyo al expositor debidamente sellada y firmada por la autoridad universitaria.
- Solicitar apoyo a expositores de la charla informativa dirigidas a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Elaborar un programa de actividades para la realización de la charla informativa.
- Realizar la actividad en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Culminación de la actividad y entrega de diplomas a usuarias y autoridades universitarias de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Cuilapa, Santa Rosa.
- Presentación final y entrega de proyecto a las autoridades correspondientes.

1.5 Cronograma general

Tabla No. 1

No.	Actividad		Año 2019		Septiembre				Octubre				Noviembre				Año 2020				Enero				Febrero				Marzo			
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Inscripción del estudiante, dirigido al coordinador de exámenes de graduación.	P	/																													
		E	/																													
2	Solicitar aprobación del libro de actas con su respectiva firma y sello.	P	/																													
		E	/																													
3	Solicitar asesor del ejercicio profesional supervisado.	P	/																													
		E	/																													
4	Presentación de las colaboradoras de DEMI, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y las autoridades universitarias.	P	/																													
		E	/																													
5	Elaboración de la primera acta.	P	/																													
		E	/																													
6	Preparación del plan diagnóstico.	P	/																													
		E	/																													
7	Ejecución del diagnóstico.	P	/																													
		E	/																													
8	Elaborar entrevistas sobre las necesidades latentes en la institución.	P	/																													
		E	/																													
9	Plasmear toda la información obtenida para la realización del diagnóstico.	P	/																													
		E	/																													
10	Seguir las instrucciones del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.	P	/																													
		E	/																													
11	Aprobación del proyecto por el asesor, el coordinador de la carrera y colaboradoras de DEMI.	P	/																													
		E	/																													
12	Realización del capítulo dos etapa teórica.	P	/																													
		E	/																													
13	Realización del plan de acción según el normativo.	P	/																													
		E	/																													
14	Realizar las cartas de solicitudes de apoyo.	P	/																													
		E	/																													
15	Dar seguimiento a la gestión de las organizaciones que se solicitó el apoyo.	P	/																													
		E	/																													
16	Ejecución del proyecto en las instalaciones de DMI.	P	/																													
		E	/																													
17	Realización de la etapa del voluntariado.	P	/																													
		E	/																													
18	Redactar la carta de solicitud de apoyo al expositor, sellada y firmada por la autoridad universitaria.	P	/																													
		E	/																													
19	Elaborar un programa de las actividades para la realización de la charla.	P	/																													
		E	/																													
20	Presentación final y entrega de proyecto a las autoridades correspondientes.	P	/																													
		E	/																													

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

P= / Planeado

E= / Ejecutado

1.6 Metodología de trabajo

La observación.

Observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia, y registrar mental, gráfica y descriptivamente este, para su posterior análisis; también se dice que es:

Acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo. (Ortiz, 2002, pág. 59)

Por tanto, la observación no depende solo del sentido de la vista; más bien es la “visión” integral y resumida que el investigador obtiene del fenómeno, derivada de la aplicación de todos los sentidos y por el razonamiento lógico y práctico del fenómeno investigado, que le permite obtener más, que la simple suma de lo generado por sus sentidos tradicionales. (Ortiz, 2002, pág. 59)

La observación se clasifica en directa e indirecta:

- Directa: cuando el investigador observa el fenómeno y recolecta información directamente.
- Indirecta: se caracteriza por que el investigador solo corrobora la información que ha sido expuesta por otros investigadores, esto lo puede realizar a través de la toma de datos ya sea por testimonios orales o escritos, revisión de documentos históricos o biografías, diarios, cartas, revistas, cuestionarios llenados por el informante, etc. (Ortiz, 2002, págs. 59,60)

La entrevista: Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno, encuentro concertado entre varias personas para tratar de un asunto. Interrogatorio personal que permite alcanzar un objetivo de investigación o de información.

La entrevista puede ser libre (no estructurada), o dirigida (estructurada). Libre cuando no utiliza ningún esquema prediseñado o itinerario que permita el seguimiento ajustado a un patrón definido y definitivo, usualmente utiliza preguntas abiertas. Dirigida cuando se tiene una guía (planificada metódicamente) que se sigue estrictamente. Las preguntas en esta última pueden ser cerradas o abiertas. Su instrumento es la boleta o cuestionario y la cedula o guía de entrevista. Algunos autores también incluyen la ficha de entrevista. (Ortiz, 2002, pág. 62)

Tipos de entrevista:

- Focalizada: define, con anterioridad, un tema esencial y específico sobre el que cuestiona profundamente. Es planificada, aunque las preguntas son abiertas.
- Focus group: técnica muy utilizada en mercadeo. Consiste en reunir a un grupo de personas con características más o menos comunes en cuanto a nivel académico o profesión, a quienes se le somete a una serie de preguntas en forma simultánea, relacionadas con un determinado tema o problema. Se utiliza instrumentos tales como: videograbadora, grabadora, cuaderno de notas, etc. (Ortiz, 2002, pág. 63)

La encuesta: Es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se le denomina muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas

personas, a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba, según los particulares objetivos que interesan alcanzar a través de esta técnica. Usualmente son pocas preguntas. (Ortiz, 2002, pág. 65)

El muestreo: La categoría muestreo se deriva de “muestra” y, en técnicas de investigación, una muestra es una fracción o una parte de un grupo poblacional (universo) que reúne ciertas características que las hace compatibles y por tanto representativas de ese grupo. Su instrumento es el cuestionario. Se basa en el principio de que la parte, representa al todo. Los índices estadísticos del muestreo se denominan: “indicadores”. (Ortiz, 2002, pág. 65)

El cuestionario: Es un sistema ordenado de preguntas previamente planificadas para la recolección de información que interesa conocer, para verificar la existencia de una variable independiente en una investigación. Instrumento de la investigación de campo que consiste en un formato de preguntas, estructurado y codificado para facilitar su tabulación, síntesis y análisis de los resultados. (Ortiz, 2002, pág. 74)

Estructura de un cuestionario (sugerido)

- a) Membrete. Nombre de la institución patrocinadora de una investigación.
- b) Clasificación del cuestionario. (código interno de la institución)
- c) Nombre o título del cuestionario de la investigación
- d) Descripción de los principales objetivos del instrumento
- e) Instrucciones para responderlo (si es administrado por correo)
- f) Nombre y datos del entrevistador

- g) Nombre y datos del entrevistado (o clave si es anónimo)
- h) Lugar donde se realiza la entrevista (ciudad, departamento, municipio)
- i) Lista de preguntas. (Ortiz, 2002, pág. 74)

Condiciones que deben reunir los cuestionarios

- a) Fidedignidad:

Fidedigno significa que el cuestionario debe estar redactado de tal forma que, independientemente de quien lo aplique, ha de obtener los mismos resultados.

- b) Operatividad

El vocabulario y expresión gramatical debe ser unívoco, exacto en cuanto a su significado para todos, simple, claro y comprensible, apto para el nivel del conocimiento de las personas a quienes será administrado.

- c) Validez

Debe ser suficiente como para recolectar la información deseada y necesaria para el objetivo propuesto. Justo, cabal, exacto. Que los conceptos utilizados efectivamente identifiquen las variables o indicadores que se requieren verificar. (Ortiz, 2002, pág. 74)

Definición hipótesis.

“Formulación que se apoya en un sistema de conocimientos organizados y sistematizados (teoría), que establece una relación entre dos o más variables, para explicar y predecir, probabilísticamente, los fenómenos”.

Importancia: Las hipótesis una vez confirmadas, se convierten en conocimientos ciertos, verdades científicas, comprobables y objetivas. La suma de hipótesis comprobadas se convierte

en teoría; sus teorías conforman las leyes. La suma de leyes conforma la ciencia. (Ortiz, 2002, pág. 122)

Método analítico.

(Bernal, 2010) afirma. “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (pag.60).

Método sintético

(Bernal, 2010) afirma “Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad” (pag.60).

Método analítico-sintético

(Bernal, 2010) afirma “Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (pag.60).

Método histórico-comparativo

(Bernal, 2010) afirma “Procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de esos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común” (pag.60).

Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa

Otra forma reciente de caracterizar métodos de investigación es la concepción de métodos cimentada en las distintas concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas metodológicas que se emplean para analizarla.

Según esta concepción, el método de investigación suele dividirse en los métodos cuantitativos, o investigación cuantitativa, y cualitativo o investigación cualitativa:

- ✓ Método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.
- ✓ El método cualitativo o método no tradicional: De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. (Bernal, 2010, pág. 60)

1.6 Evaluación

Tabla No. 2

Indicador	Si	No
¿Se trabajó el capítulo del diagnóstico?	✓	
¿Se trabajó la fundamentación teórica?	✓	
¿Se trabajó el plan de intervención o de acción?	✓	
¿Se trabajó el capítulo de la ejecución y sistematización de la intervención?	✓	

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

1.1 Plan del diagnóstico

1.1.1. Parte informativa.

Datos del estudiante

Nombre: Eliza Nohemí Castillo García

Registro académico: 201441196

Código Único de Identificación Personal: 2055 34848 0101

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Lugar de estudio: Centro Universitario de Santa Rosa

Número telefónico 50052169

Correo electrónico: elicastgarcia@gmail.com

Dirección: Aldea Barillas, Cuilapa, Santa Rosa.

Datos de la institución

Nombre: Defensoría de la Mujer Indígena

Delegada Regional de Santa Rosa: Orfa Marisela López de la Cruz

Ubicación: Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Tipo de institución: Gubernamental

Número de teléfono: 7886 5292

Correo electrónico: demisantarosa@.gob.gt

Horario: lunes a viernes 8:00 a 16:30 horas.

1.1.2. Título.

“Plan del diagnóstico de la Defensoría de la Mujer Indígena, sede Regional Cuilapa, Santa Rosa.

1.1.3 Ubicación física de la comunidad o institución.

Ubicación: Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

1.1.4. Objetivos.

1.1.4.1. Objetivo general.

Determinar la necesidad más latente, inquiriendo en las debilidades y amenazas de la institución para identificarla y posteriormente solucionar el problema seleccionado, por medio del proyecto-acción para beneficiar a colaboradoras y usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena, sede regional de Cuilapa, Santa Rosa.

1.1.4.2. Objetivos específicos.

- Cumplir con los lineamientos que estipula el cronograma de actividades, para tener un mejor control en el tiempo de cada intervención.
- Identificar las carencias y dar continuidad en la realización de la hipótesis-acción para evaluar la necesidad más latente, verificando si es viable y factible para posteriormente realizar la ejecución del proyecto.
- Cumplir con el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, siguiendo los lineamientos estipulados para realizar el trabajo de manera eficiente.

1.1.5. Justificación.

La Defensoría de la Mujer Indígena es objeto de investigación, como parte de la intervención profesional del Ejercicio Profesional Supervisado, siguiendo los lineamientos del normativo para la realización del diagnóstico que tiene como finalidad identificar las necesidades y carencias, utilizando instrumentos como la observación y encuesta general en donde se priorizo la falta más latente en la institución.

Se encuentra información relevante de la institución realizándose un análisis minucioso y profundo que permite identificar las insuficiencias en base a una lluvia de ideas tanto internamente como exteriormente, este listado de carencias o deficiencias consecuentemente son verídicas en la entidad, el propósito es generar alternativas de solución en beneficio a las colaboradoras y usuarias para mejorar el nivel de satisfacción, incremento en la productividad y buen desempeño, identificándose el grado de factibilidad y viabilidad en la ejecución del proyecto a intervenir en la investigación.

1.1.6. Actividades a realizar.

- Acudir a la Defensoría de la Mujer Indígena, para brindar apoyo a cada una de las unidades y realizar el diagnóstico pertinente.
- Utilizar los instrumentos de investigación para determinar las necesidades prioritarias comprobando que el problema sea factible y viable en beneficio a la institución.
- Trabajar conjuntamente con las colaboradoras de la institución, para adquirir información verídica, utilizada para la elaboración del diagnóstico.

- Utilizar la técnica de observación directa e indirecta en la investigación de campo para identificar las necesidades de la institución.
- Realizar la encuesta general de las necesidades de la institución.
- Seleccionar el problema a solucionar.
- Presentar la primera etapa del informe al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.

1.1.7. Tiempo.

Se estipulo un período para recabar información y realización de la etapa diagnóstica durante 43 días comprendidos del mes de agosto a noviembre del año 2019.

1.1.8. Cronograma de actividades.

Tabla No. 3

Actividad		Año 2019															
		Agosto			Sep.	Octubre	Noviembre										
		29	30	31	30	1 al 30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Acudir a la Defensoría de la Mujer Indígena, para brindar apoyo a cada una de las unidades y realizar el diagnóstico pertinente.	P	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Utilizar los instrumentos de investigación para determinar las necesidades prioritarias comprobando que el problema sea factible y viable en beneficio a la institución.	P	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Trabajar conjuntamente con las colaboradoras de cada unidad de la institución, para adquirir información verídica, utilizada para la elaboración del diagnóstico.	P	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Utilizar la observación que es una técnica de investigación de campo para identificar las necesidades de la institución.	P	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Realizar la encuesta general de las necesidades de la institución.	P																/
	E																/
	P																/
Seleccionar el problema a solucionar.	E																/
	P																/
Presentar la primera etapa del informe al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.	E																/

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

P = / Planeado

E= / Ejecutado

1.1.9. Técnicas e instrumentos de investigación.

Observación

Encuesta

Entrevista

Análisis

1.1.10. Recursos.***1.1.10.1. Talento humano.***

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Eliza Nohemí Castillo García

Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes

Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Regional de Santa Rosa Orfa Marisela

López de la Cruz

Usuarías de la Defensoría de la Mujer Indígena

1.1.10.2. Materiales.

Folders

Hojas papel bond

Lapicero

Ganchos para folders

Perforador

1.1.10.3. Técnicos.

Manuales

Organigrama

Bibliografías otorgadas por la institución

1.1.10.4. Tecnológicos.

Computadora

Impresora

Teléfono

Fotocopiadora

Escáner

1.1.10.5. Físicos.

Instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.

1.1.10.6. Financieros.

Tabla No. 4

No. de orden	Cantidad	Descripción	Costo Unitario		Costo total
1	3	Resma de hojas bond	Q	45.00	Q 135.00
2		Impresiones	Q	150.00	Q 150.00
3	1	libro de actas	Q	45.00	Q 45.00
4	2	Lapiceros	Q	6.50	Q 13.50
5	1	Cuaderno	Q	10.00	Q 10.00
6		gastos varios			Q 300.00
		Total			Q 653.50

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

1.1.11. Responsables.

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Eliza Nohemí Castillo García.

1.1.12. Evaluación.

Tabla No. 5

Indicador	Si	No
¿Se cumplió con el plan del diagnóstico?	✓	
¿Se lograron los objetivos (generales y específicos)?	✓	
¿Se logró identificar el problema?	✓	
¿Se realizó la hipótesis-acción?	✓	
¿Se trabajara el proyecto?	✓	

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Capítulo 1

Diagnóstico

1.1. Contexto:

La Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI- será objeto de práctica se encuentra ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

1.1.1. Geográfico.

Cuilapa constituye la cabecera del departamento de Santa Rosa, está situado al centro del mismo y es reconocida internacionalmente como “El Centro de las Américas” por estar ubicado el mismo, en una de sus aldeas más cercanas. Dista de 63 Kilómetros de la ciudad capital se puede llegar a través de la carretera interamericana. Colinda al norte con Nueva Santa Rosa y Casillas (S.R.), al este con Oratorio (S.R.) y San José Acatempa (Jut); al sur con Chiquimulilla, Santa María Ixhuatán y Oratorio (S.R.) al oeste con Pueblo Nuevo Viñas y Barberena (S.R.). La ciudad de Cuilapa se encuentra en los márgenes del río San Juan y al norte del río Los Esclavos (IGN, 2000).

El municipio de Cuilapa está dividido en una cabecera municipal, 11 aldeas y 28 caseríos. En su territorio hay tres cerros, 11 ríos, dos riachuelos, 12 quebradas, dos lagunetas y un zanjón. La altitud aproximada del municipio es de 893 metros sobre el nivel del mar.

Las aldeas de Cuilapa son: Barillas, Los Esclavos, El Cielito, La Conde, Joya de Limón, Los Matochos, El Molino, El Pinito, Los Pinos, Plan del Amate, Purificación de los Esclavos, San José y San Juan de Arana (Lanuza, s.f.)

Los caseríos del municipio son: Agua Tibia, Las Ánimas, La Bomba, Calderas, El Colmenar, La Conde, Los Corralitos, Cuesta Grande, Cuilapilla, Espinal, Graciela, Las Guacamayas, La Laguna, Laguna Seca, El Manguito, Montecillos, El Ojo de Agua, Plan de Ávila, El Polvón, La Providencia, Renacimiento, Rodeo Alto, Rodeo el Molino, San Mateo, Talpetates, Villa Graciela, y El Zote (Lanuza, s.f.)

1.1.1.1. Vías de comunicación.

El municipio de Cuilapa, cuenta con una carretera asfaltada que se une a la carrera interamericana, con fácil acceso a la ciudad capital y al departamento de Jutiapa.

La principal vía de acceso es la carretera a El Salvador CA-1 o interamericana, que conduce a la cabecera municipal, también la carretera internacional del pacifico CA-2 y la ruta nacional 22 o CA-8. Cuenta con correo, telégrafo, radios, televisores, buses y microbuses (Administracion, 2014)

Distancia de Cuilapa hacia la Capital y los diferentes municipios del Departamento de Santa Rosa.

Tabla No. 6

Cabecera	Municipio	Distancia
Cuilapa	Ciudad de Guatemala	63 Kilómetros
Cuilapa	Barberena	8 Kilómetros
Cuilapa	Santa Cruz Naranjo	20 Kilómetros
Cuilapa	Oratorio	22 Kilómetros
Cuilapa	Santa Rosa de Lima	28 Kilómetros
Cuilapa	Casillas	38 Kilómetros
Cuilapa	Nueva Santa Rosa	32 Kilómetros
Cuilapa	San Rafael Las Flores	58 Kilómetros
Cuilapa	Santa María Ixhuatán	19 Kilómetros
Cuilapa	Pueblo Nuevo Viñas	32 Kilómetros
Cuilapa	Chiquimulilla	44 Kilómetros
Cuilapa	Guazacapán	49 Kilómetros
Cuilapa	Taxisco	56 Kilómetros
Cuilapa	San Juan Tecuaco	76 Kilómetros

Fuente: (Redes de mercadeo, una opción para emprendedores en Cuilapa, 2015)

1.1.2. Social.

1.1.2.1. Idioma local, costumbres y tradiciones.

En el municipio se habla el idioma español y en algunos casos, aunque no se tienen datos, personas que emigran de occidente en busca de trabajo ya sea, actividades comerciales y otras relacionadas con el corte de café, a nivel familiar, se comunican en su idioma materno. En materia de formación artística, se encuentra el Centro Cultural Cooperativa “El Recuerdo” donde se encuentra un museo local, clases de música, pintura, venta de platillos tradicionales de la región, también la casa de la cultura que realiza algunos eventos, tales como: talleres de pintura,

dirigidos a la niñez, juegos florales, entre otras según entrevista realizada con el señor Heriberto Cifontes, integrante de la casa de la cultura. Cuilapa, tiene una gran tradición oral, las leyendas de la llorona, el sombrero y el cadejo forman parte de ella. El 25 de diciembre, con quema de cohetillos, procesiones, bailes y otras actividades sociales y culturales, se celebra el nacimiento del hijo de Dios.

También se celebra una feria de romería en honor al señor de los Portentos del 1 al 5 de agosto. Una de las fiestas muy concurridas es la de la aldea Los Esclavos en honor a la Virgen de Candelaria. Estos eventos permiten a los pobladores la práctica y conservación de su folklore, por ejemplo: la tradicional danza la Zarabana (SEGEPLAN, 2003b).

1.1.2.2. Patrimonio histórico, cultural y arqueológico.

Cuilapa, se constituye en la cabecera departamental de Santa Rosa, dentro de patrimonio cultural, se puede destacar la catedral del Niño Dios, el puente Los Esclavos, que sin duda por su antigüedad e historia, se considera el más importante, su construcción data de 1592, de donde proviene una de los legados de la cultura oral, como lo es la leyenda que acompaña a su formación y que se continua transmitiendo a las nuevas generaciones y que según cuenta que el diablo participo en su edificación a cambio del alma de uno de los esclavos de la obra. Existen varias versiones de la leyenda; sin embargo, todas coinciden en que hay una piedra del puente que siempre se cae, dado a que fue el lugar que el diablo golpeo, secundario a su fracaso al no poder tomar el alma ofrecida. Existe una biblioteca, que fue patrocinada por el banco de Guatemala y apoyada por un grupo de vecinas de la comunidad, que atiende en horario de 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

1.1.3. Histórico.

1.1.3.1. Historia del municipio.

El municipio de Cuilapa fue fundado el 8 de mayo de 1852, conocido anteriormente como “Cuajiniquilapa”, nombre que deriva de Cuajinicuio o Quijnicuil que significa en el lugar de los cuajinicuales o cuajiniquiles “cushin” y apan que significa “rio”, lo que al unir los significados se conoce como “rio de los cushines” razón por la cual, a los oriundos del lugar, se les conoce como, “cushines o cushingos”. Durante la época prehispánica estuvo habitada por el señorío Xinka, quienes fueron los primeros esclavos formalmente hechos por los conquistadores, en el lugar en donde actualmente está asentada la aldea Los Esclavos (IGN, 2000).

El primer asentamiento humano y jurídico de Cuilapa se dio el 1 de agosto del año 1599 cuando el colono Juan de Mojadas obtuvo dos caballerías de tierra de la Real Corona. (historia del municipio de cuilapa, s.f.).

Según revelan datos históricos los más antiguos pobladores, de lo que hoy es el municipio de Cuilapa, pertenecieron a la cultura y señorío Xinka, fueron los miembros de esta importante cultura los primeros esclavos formales de los conquistadores españoles, en el lugar que actualmente lleva el nombre de Los Esclavos. El pueblo Xinka ha sido el misterio de la historia antigua del país y la lengua que hablaron; hoy lamentablemente desaparecida, tiene similitudes y parentesco, únicamente con ciertas lenguas del Amazonas, en Brasil. Estos primitivos santarroseños se manifestaron siempre valientes y aguerridos, fueron quienes más fiera resistencia presentaron a la hueste conquistadora de Pedro de Alvarado, cuando este cruzo la zona, en 1524, rumbo a la conquista de Cuscatlán.

Con el paso de los años, Cuajiniquilapa va creciendo en población e importancia; poco a poco va superando a Los Esclavos; por este motivo, en 1747 el alcalde y regidores de este poblado piden ya la asignación de tierras ejidales para el mismo. En 1700, Cuilapa contaba con 117 familias y 800 personas y una compañía de infantería para el resguardo de la zona.

Asimismo, para entonces Cuilapa era ya un importante lugar de tránsito comercial; paso obligatorio de las mercancías como el tabaco, aflúan a la capital del Reino, procedentes de las provincias de Honduras y El Salvador.

Por este motivo, tuvo Cuilapa, por aquellos años, importantes oficinas del ramo de hacienda, una garita para el pago de alcabalas y funcionarios llamados fieles y factores, que custodiaban por los reales intereses, aprovechando que el camino obligado para el comercio con el resto del Reino y hacia los puertos del Océano Atlántico, tenía que hacerse por aquí dado que el puente de Los Esclavos era el único medio para cruzar el río del mismo nombre. El comercio y la fertilidad de sus tierras, trajeron indudablemente la prosperidad económica a la región; en 1784 aparece ya un inventario detallado de la platería labrada que tenía por entonces la iglesia del pueblo, a pesar de que seguía siendo sufragánea de la parroquia de Los Esclavos, en unión de los pueblos de Jumaytepeque y Mataquescuintla, que componían los tres pueblos de visita que integraban la parroquia de Los Esclavos.

Los días 16 y 17 de marzo de 1971 la población es casi destruida por violentos terremotos que obligaron a la junta Superior Real, situar fondos extraordinarios para rectificar edificios públicos. Por este motivo, en 1796 la Cofradía del Niño Dios, solicita licencia para reconstruir la iglesia del pueblo. 1809 Cuilapa es el principal productor de panela de la región circunstancia que le da cierta hegemonía comercial a la zona. El 08 de marzo de 1913 Cuilapa fue destruido por un

fuerte terremoto, siendo totalmente reconstruido por sus vecinos el 18 de octubre de 1920 (Navarro, 2016).

1.1.4. Económico.

1.1.4.1. Empleo.

Población económica activa: el 39% de la población mayor de 7 años del municipio de Cuilapa se considera económicamente activa según el censo 2002. El 38% de esta población económicamente activa (PEA) se identifica como trabajadores no calificados, lo que muestra la necesidad existente de impulsar la capacitación técnica de recursos humanos para la productividad. En el municipio se tiene presencia del INTECAP, pero las instalaciones del mismo y el personal no son suficientes para la demanda del municipio del departamento (IGN, 2000).

El 44% de la PEA trabaja en el agro, siendo la producción más importante la de cultivo de café, granos básicos (maíz y frijol y piña). En la industria y el comercio trabaja el 33% sobre todo en las microrregiones casco urbano y San Juan Arana.

El 78% de la PEA está conformado por hombres y el 22% por mujeres esto ilustra que la economía está en manos de los hombres y a la vez que no se valora el trabajo de la mujer en el hogar. También nos indica que las finanzas del hogar son administradas por el hombre, por lo cual aún se vislumbra lejano el ODM promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.

La relación empleo población es del 37.37%. la proporción de la PEA que trabaja por cuenta propia es el 33.2% por lo cual no cuentan con prestaciones laborales ni seguro social (INE, 2002).

Migración: La falta de empleo y las malas condiciones laborales, se manifiestan sobre todo en las zonas rurales, donde la estacionalidad de las labores agrícolas obliga a importantes grupos de campesinos a migrar dentro del departamento y a la costa sur. En el casco urbano se manifiesta la falta de oportunidades locales para jóvenes que acceden a la educación básica y diversificada, los cuales migran sobre todo a la ciudad capital y a los Estados Unidos (IGN, 2000).

1.2 Institucional

1.2.1. Identidad institucional

1.2.1.1. Nombre

Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Cuilapa del departamento de Santa Rosa.

1.2.1.2. Localización geográfica

Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

1.2.1.2.1. Vías de acceso

La primera entrada, si se dirige de la capital a Cuilapa ingresa por la Academia de Policía conocido el lugar como la zona, en el primer callejón a mano izquierda que dirige al hospital. Segunda entrada, si viene de Jutiapa al municipio de Cuilapa ingresa por la gasolinera Tamarisco, que conduce al área centro en donde se encuentra ubicada la Municipalidad y la Gobernación Departamental.

La Defensoría de la Mujer Indígena se encuentra ubicada en la colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, en la calle principal que conduce a la Policía Nacional Civil, en el primer callejón a mano derecha, en frente del Juzgado de la Niñez y Adolescencia.

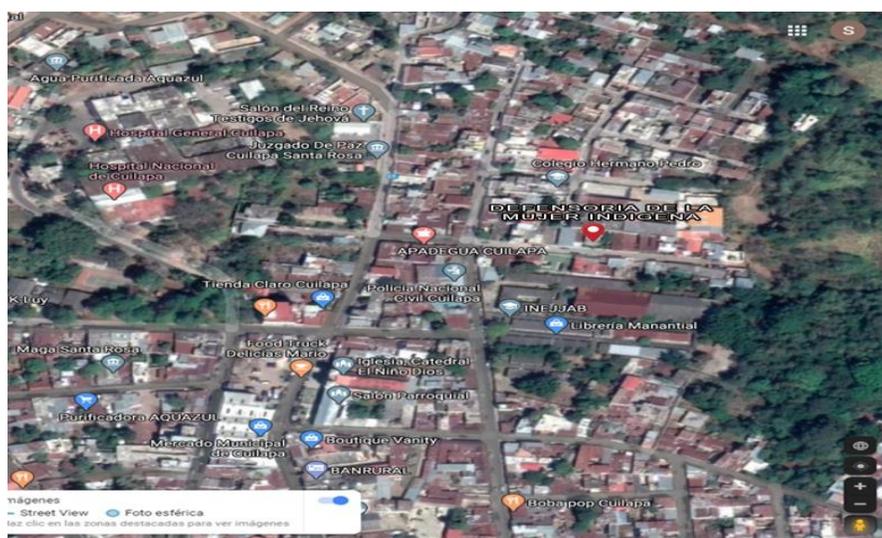


Figura No. 1

Fuente: (Google Maps, 2020)

1.2.1.3. Visión

(DEMI, 2019) afirma “Ser una institución pública consolidada que promueve el pleno ejercicio de derechos de las mujeres indígenas en base a los principios y valores de pueblos indígenas”.

1.2.1.4. Misión

(DEMI, 2019) afirma “Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas, para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena”.

1.2.1.5. Objetivos

1.2.1.5.1. General

(DEMI, 2019) afirma ”Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena”.

1.2.1.5.2. Específicos

- Promoción y desarrollo político y legal: promover, desarrollar y coordinar propuestas de políticas públicas, planes y programas e iniciativas de ley para la prevención y defensa de todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres indígenas.
- Atención integral de casos: proporcionar servicios de atención en el marco de un modelo integral y con pertinencia cultural a mujeres indígenas violentadas en sus derechos.
- Formación, divulgación e investigación: diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación, capacitación y divulgación de los derechos humanos de las mujeres indígenas.
- Desarrollo organizacional: reorganizar y fortalecer las unidades programáticas y administrativas para lograr la implementación del Plan Estratégico Institucional. (DEMI, 2019)

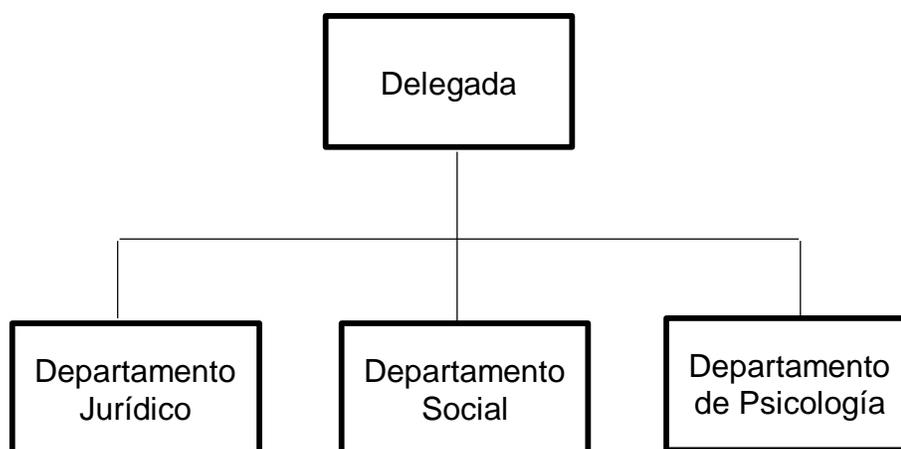
1.2.1.6. Principios

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Dignidad
- Perseverancia
- Solidaridad

1.2.1.7 Valores.

- Cooperación el compromiso que impulsa a la ayuda mutua, permitiendo trabajar por una causa común al defender los derechos de las mujeres indígenas.
- Transparencia que permite la accesibilidad al manejo transparente y eficiente de los recursos humanos, financieros y patrimoniales de la institución.
- Respeto como condición necesaria para valorar a las personas.
- Justicia para dar a cada quien lo que se merece.
- Tolerancia para respetar las ideas ajenas.
- Solidaridad ante las causas nobles y objetivas para reconocer y valorar a las personas y promover el bien común.
- Equidad valor indispensable para el reconocimiento de hombres y mujeres que comparten experiencias respetando los distintos grupos étnicos.

1.2.1.8. Organigrama.



Fuente: (Elaboración propia, 2020) *Cuadro No. 1*

1.2.1.9 Servicios que presta

1.2.1.9.1 Unidad social

Se refiere a los espacios sociales donde interaccionan las usuarias y en las cuales la Defensoría de la Mujer Indígena, desarrolla acciones específicas de acuerdo a las necesidades de cada caso en particular. Las acciones están divididas en dos líneas de trabajo:

1. La primera completa acciones previstas para la atención directa a la usuaria y sus familiares cercanos y vulnerables y tiene como objetivo satisfacer necesidades puntuales, usualmente es la parte inicial de la intervención, se ocupa de las situaciones urgentes.
2. La segunda define acciones que se realizan para generar condiciones favorables al desarrollo social de las mujeres indígenas que acuden a socializar apoyo.

Estas se relacionan con la atención preventiva, la promoción, la identificación, apoyo y/o fortalecimiento de las organizaciones establecidas en la comunidad, la organización comunitaria, establecimientos de diálogos, implementación de la estrategia de abordaje comunitario, reinserción y la coordinación intra institucional, que deben apuntarse a fortalecer soluciones de corto, mediano y largo plazo de su problema o caso (DEMI, 2019).

1.2.1.9.1.2. Unidad jurídica

Es la unidad encargada de asesorar, defender y remitir a donde corresponda los casos de violencia hacia los derechos de las mujeres indígenas, por medio de la asesoría jurídica,

procuración, auxilio y acompañamiento ante los diversos operadores de justicia, así como también en las instituciones públicas y privadas. (DEMI, 2019)

1.2.1.9.1.3. Unidad psicológica

Brinda atención para la reivindicación de valores y principios de las mujeres indígenas, a través de la implementación de terapias: individual y grupal (autoayuda y ocupacional), encaminadas a la recuperación emocional que le permita la interacción dentro del círculo familiar y social de manera positiva. (DEMI, 2019)

1.2.1.9.1.4. Programas

1.2.1.9.1.4.1. Área pragmática de promoción y desarrollo político legal

(DEMI, 2019) afirma “Promover y desarrollar propuestas en políticas públicas, planes, programas e iniciativas legales para prevenir y erradicar todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres indígenas”.

1.2.1.9.4.2. *Área pragmática de asistencia integral de casos*

Cuyo objetivo específico es garantizar el mejoramiento de los servicios y la extensión de cobertura de atención integral para las mujeres indígenas de escasos recursos, víctimas de violación a sus derechos. En su área de atención integral de casos brinda: atención social, jurídica y psicológica (DEMI, 2019).

En los siguientes casos:

- Pensión alimenticia: solicita dinero al padre para la alimentación, educación, vestuario y salud para los hijos reconocidos y al estar casados por el civil.
- Paternidad y filiación: cuando el padre no quiere reconocer a su hija o hijo.
- Violencia contra la mujer: cuando el hombre lastima con golpes, empujones, patadas, palabras ofensivas, insultos y abuso sexual hacia la mujer.
- Atención psicológica: grupal e individual.
- Área programática de Educación: cuyo objetivo específico es diseñar, coordinar, ejecutar programas educativos de información, divulgación e investigación en materia de derechos de las mujeres indígenas (DEMI, 2019).

1.2.2. Desarrollo histórico.

En el acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos Indígenas el gobierno de la República se comprometió a promover la divulgación y fiel cumplimiento de la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y de otros instrumentos internacionales relativos a los derechos de los pueblos indígenas,

ratificados por Guatemala y asimismo el compromiso de crear una Defensoría de la Mujer Indígena con su participación. (DEMI, 2019).

Para que el gobierno de la República diera cumplimiento a este acuerdo, mujeres indígenas de la sociedad civil convocadas por la Comisión Nacional Permanente de los Derechos de la Mujer Indígena-CNP-DMI, realizaron un proceso de consulta y elaboraron una propuesta de ley, la cual fue presentada a la Secretaria de la Paz. La CNP-DMI mantuvo un largo proceso de negociaciones con algunas entidades.

Esta etapa de negociación duró dos años, durante la cual se hicieron varias propuestas con el apoyo de distintas organizaciones y de mujeres, con el fin de darle a la nueva institución la figura más adecuada. (DEMI, 2019).

“En 1994, se crea SAQBICHIL-COPMAGUA que fue la coordinadora del pueblo Maya, a instancias de la Asamblea de la Sociedad Civil, reconocida como interlocutora de los Pueblos Indígenas, ante el Gobierno de Guatemala en el Marco de los Acuerdos de Paz. El 9 de agosto de 1996, COPMAGUA, convocó a una Asamblea consultiva en donde fueron electas las Coordinadoras de la Comisión Nacional permanente de los Derechos de la Mujer. (DEMI, 2019).

Entre sus funciones estaban la proporción de políticas, acciones y procesos que facilitarían el cumplimiento y la implementación del acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas en los siguientes ejes: Elaboración de una propuesta para la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena.

- Educación para mujeres y hombres.

- La tipificación de Acoso Sexual y la Discriminación.
- Participación de la Mujer Indígena a todo Nivel.

LA CNP-DMI fue instalada en igualdad de condiciones y responsabilidades que las otras comisiones paritarias y específicas tales como: la comisión de la espiritualidad, la comisión del derecho indígena, la comisión de la tierra, la comisión de las reformas constitucionales y la comisión de la participación a todo nivel. La CNP-DMI fue conformada con la representación de diversas instancias y también con la participación de los pueblos Garífuna y Xinka. Esta comisión representa en asambleas a las organizaciones de mujeres indígenas y presidió la comisión de negociación de anteproyecto de ley para la creación de la defensoría de la mujer indígena. Entre sus actividades principales estuvo la recopilación de las propuestas de organizaciones como la IUCM, (Instancias de la Unidad y Consenso Maya), Kaqla, ASECSA y otras. (DEMI, 2019).

En diciembre de 1996, durante las negociaciones para la firma de los acuerdos de paz, que darían inicio a la transición democrática y que pondrían fin a 36 años de conflicto armado interno. El gobierno de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca reconocieron explícitamente; la particular vulnerabilidad, indefensión y discriminación (como mujer, como indígena y pobre) con una situación social de particular interés. Este reconocimiento queda declarado en la agenda de los acuerdos de paz los cuales contienen una serie de compromisos dirigidos a ampliar para las mujeres indígenas las oportunidades de desarrollo y los espacios de participación, incidencia y representatividad en la toma de decisiones. (DEMI, 2019).

El 20 de mayo de 1997, se presenta una propuesta de anteproyecto de la ley de creación de la Defensoría de la Mujer Indígena, presentada por CNP-DMI. La CNP-DMI se propuso incidir en el cumplimiento de los compromisos de los acuerdos de paz, dentro de los cuales era relevante la oficialización del idioma, las reformas educativas, la participación en el Foro Nacional de la Mujer y la Creación de la Defensoría de la Mujer Indígena. (DEMI, 2019).

El 9 de noviembre de 1997, se conformó la Junta Coordinadora Provisional (JCP), la cual tenía la responsabilidad de organizar y sistematizar las acciones que llevarían a la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena. Para esto se contó con la participación de diferentes instancias la Procuraduría de Derechos Humanos; el Congreso de la República; el Foro de la Mujer, la Universidad de San Carlos de Guatemala la CNP -DMI), representantes de las mujeres xinkas y garífunas respectivamente. (DEMI, 2019).

El nueve de diciembre de 1999 la CNP-DMI hizo entrega pública del anteproyecto de ley como propuesta para la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena a la Secretaría de la Paz, al Foro nacional de la Mujer, la Comisión del Menor y la Familia del Congreso de la República. La comisión negociadora y el representante de la SEPAZ concluyeron con la necesidad de crear un espacio para las mujeres indígenas donde la DEMI quedó adscrita a la Comisión Presidencial Coordinadora de las políticas del Ejecutivo en Materia de derechos Humanos-COPREDEH. (DEMI, 2019).

Esta propuesta representaba ciertos riesgos para los objetivos iniciales del anteproyecto de Ley sin embargo la propuesta fue analizada y luego negociada por la SEPAZ, y como resultado se obtuvo un documento consensuado por la por CNP-DMI y el

gobierno, lo cual facilitó al asesor de SEPAZ, la elaboración de borrador del acuerdo Gubernativo”. (DEMI, 2019).

La creación de la Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI- surge de los Acuerdos de Paz específicamente del Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, en el apartado II, donde hace referencia a la lucha contra la discriminación y en el inciso B, se refiere a los Derechos de la Mujer Indígena, pero específicamente en el sub inciso b) hace referencia a lo siguiente: b) Crear una Defensoría de la Mujer Indígena, con su participación, que incluya servicios de asesoría jurídica y servicio social, en tal sentido se reconoce la vulnerabilidad e indefensión de la mujer indígena frente a la doble discriminación. (Por ser mujer, por ser Indígena). (DEMI, 2019).

La Defensoría de la Mujer Indígena fue creada mediante acuerdo Gubernativo número 525-99 de fecha 19 de julio de 1999, como dependencia de la Presidencia de la República, con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, con el fin de atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos; adscrita inicialmente a la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH, que posteriormente como logro adquiere su autonomía con el acuerdo gubernativo 442-2007 del 25 de septiembre de 2007. (DEMI, 2019).

La última reforma al acuerdo gubernativo de su creación fue el acuerdo gubernativo número 38-2013, en el cual la Presidencia de Guatemala Acordó la

exclusión de las Organizaciones Nacionales y Regionales de Mujeres Indígenas del Proceso de Elección de la Titular de la Defensoría de la Mujer Indígena. (DEMI, 2019).

1.2.2.2. Fundadores.

Doña Julia Chang y otras mujeres que lucharon y fueron Cofundadoras de la Defensoría de la Mujer Indígena.

1.2.2.3. Relato cronológico.

Se inició con el proceso de lucha uniéndose cinco mujeres conformaron un grupo femenino, tuvieron adversidades y combatieron para establecer la institución en el año 1997, mediante el conflicto armado lograron obtener el acuerdo gubernativo de identidad y derechos de los pueblos indígenas No. 525-99, donde fue creada para promover y defender los derechos de las mujeres indígenas, ejecutada el 19 de julio de 1999, empezando sus actividades en la Ciudad Capital, actualmente es la sede Central, la segunda sede fue en la jurisdicción de Quetzaltenango, posteriormente Huehuetenango y así sucesivamente, hasta que en el 2008 se estableció en la sede regional de Santa Rosa contando con 40 casos reportados ese año y a medida que tomaba credibilidad, la institución fue incrementando los casos año con año. En cada regional laboraba una abogada y una delegada y en el año 2010 contrataron a trabajadoras sociales y psicólogas.

Cada dos años a través de una asamblea general el consejo consultivo “tiene la misma jerarquía de la defensora en el organigrama institucional” participan las tres culturas: maya,

Garífuna y Xinka para ser electas a través de metodologías diseñadas por el personal técnico autorizado por la defensora.

En el año 2012 aún se realizaba en cada regional otra asamblea para votar, convocando a lideresas para elegir a dos personas, ocupando el puesto de “titular y suplente” conformando la junta coordinadora.

La primera sede se ubicaba cerca del hotel shekina, cuando surgió la tormenta Stan, dañaron los expedientes, optando por trasladar la oficina a la colonia china en el año 2012 en donde actualmente continúan ejerciendo sus labores.

1.2.3. Usuarios.

La población de mujeres guatemaltecas.

1.2.3.1. Tipos.

Diferentes etnias.

a) Directos

Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena

Unidad social

Unidad judicial

Unidad psicológica

Suplente de la delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena

b) Indirectos

Usuarías

Niños

Adolescentes

Padres

1.2.3.2 Características y condiciones

Profesionales universitarios para integrar las unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena, unidad jurídica debe ser Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad Psicológica es Licenciada en Psicología, unidad social debe tener el título de Licenciada en Trabajo Social, Delegada de la institución, Licenciada en Administración de Empresas.

Se recibe la papelería requerida de mujeres y niñas que desean un servicio de atención llenándose datos relevantes para su expediente en donde se adjunta la tipología, las mujeres son vulnerables y pueden presentar problemas psicológicos o físicos, se brinda asesoría y llevan casos de reconocimiento de hijo, pensiones alimenticias y pensiones atrasadas.

1.2.3.3. Situación económica.

En la región de Santa Rosa se realizan trabajos de agricultura (maíz, frijol, café, hortalizas y otros productos), que son utilizados para la comercialización a través de la economía informal.

1.2.4. Infraestructura.

Tipo de construcción de la institución defensoría de la mujer indígena

- Paredes de block.
- Techo de terraza.
- Piso cerámico.
- Puertas interiores de madera de cada unidad.
- Puertas exteriores de metal.
- Ventanales con balcones.

Servicios que posee la institución.

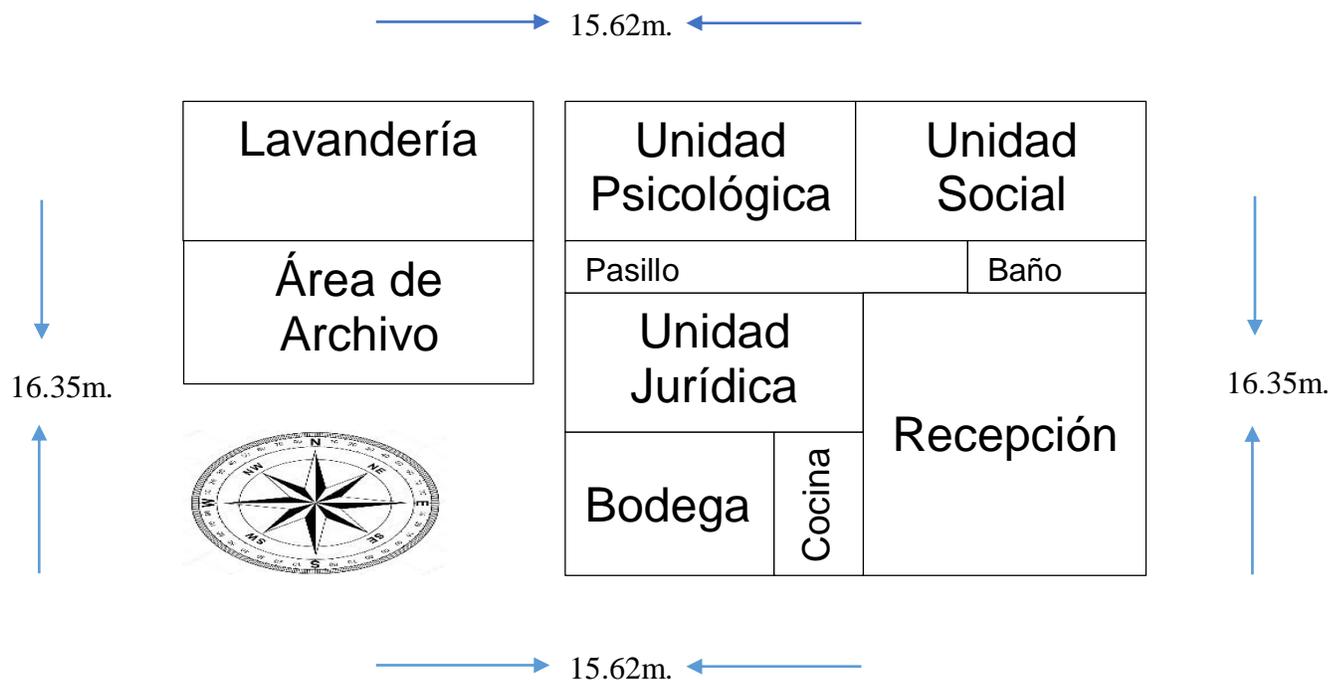
- Agua potable.
- Energía eléctrica.
- Servicio telefónico.
- Internet

1.2.4.1. Área total

Área total de 16.35 metros de largo y 15.62 metros de ancho.

1.2.4.2. Área construida.

Plano de las Oficinas de la Defensoría de la Mujer Indígena sede regional de Santa Rosa.



Fuente: (Elaboración propia, 2020) Cuadro No. 2

1.2.4.3. Área verde.

Se encuentra un jardín en la parte de enfrente y de ambos lados.

1.2.4.4. Ambiente y destino.

- Área de psicología
- Área social
- Área jurídica
- Área de archivo
- Cocina
- Sala de espera
- sanitarios
- Bodega
- Lavandería
- Jardín

1.2.4.5. Estado de conservación.

La infraestructura de las instalaciones se encuentra en perfectas condiciones, cuentan con un servicio de agua potable, anualmente se pintan las oficinas y en el área de jardín se brinda el debido mantenimiento mensualmente.

1.2.4.6. Locales disponibles.

En las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena sede regional de Santa Rosa, inicio sus labores en el año 2008 y se encuentra ubicado en la colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa.

1.2.6. Finanzas.

1.2.6.1. Presupuesto.

Tabla No. 7

PRODUCTO/SUBPRODUCTO	META FINANCIERA
Dirección y coordinación	Q. 10,700,528.00
Dirección y Coordinación	Q. 10,700,528.00
Servicios de atención a la mujer indígena	Q. 8,229,472.00
Subproducto 1: Mujeres indígenas violentadas en sus derechos, reciben atención jurídica.	Q. 5,344,136.00
Subproducto 1: Mujeres indígenas violentadas en sus derechos, reciben atención social.	Q. 762,056.00
Subproducto 1: Mujeres indígenas violentadas en sus derechos, reciben atención psicológica.	Q. 1,033,403.00
Subproducto 1: Personas informadas y capacitadas en Derechos Humanos para la prevención de la violencia contra las mujeres indígenas.	Q. 1,089,877.00
Total	Q. 19,000,000.00

Fuente: (Plan Operativo Anual, 2019)

1.2.6.2 Análisis del flujo económico.

Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental
Informe de oficio
Reportes para Ley de Acceso a la Información Pública - Art. 10 Numeral 8
Información mensual de ejecución presupuestaria por renglón
 Expresado en Quetzales
 Entidad Institucional = 11139016, Unidad Ejecutora = 239
 Ejercicio = 2019
 Renglón = Diciembre

PAGINA : 1 DE 6
 FECHA : 09/01/2020
 HORA : 17:03:44
 REPORTE: R06015905.rpt

ENTIDAD / Unidad Ejecutora *	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1139016-239-DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA												
011-PERSONAL PERMANENTE	436,499.00	867,228.12	1,302,895.91	1,791,833.90	2,346,812.98	2,883,380.02	3,072,900.42	3,485,981.02	3,943,983.00	4,291,936.00	4,671,437.00	5,200,000.00
012-COMPLEMENTO PERSONAL AL SALARIO DEL PERSONAL PERMANENTE	10,136.00	206,477.88	421,253.14	570,000.00	680,000.00	950,134.00	1,111,476.00	1,201,230.24	1,411,628.00	1,260,706.00	1,311,628.00	1,604,000.00
013-COMPLEMENTO POR ANTIGÜEDAD AL PERSONAL PERMANENTE	10.00	70.00	100.00	170.00	220.00	300.00	320.00	370.00	450.00	470.00	520.00	600.00
014-COMPLEMENTO POR CALIDAD PROFESIONAL AL PERSONAL PERMANENTE	66,127.00	33,609.00	64,760.00	64,999.00	81,000.00	97,133.00	114,703.00	121,024.70	148,962.00	162,000.00	183,402.00	202,700.00
015-COMPLEMENTOS ESPECÍFICOS AL PERSONAL PERMANENTE	50,906.00	112,794.00	912,963.24	228,883.24	284,883.24	342,783.80	400,380.15	467,439.70	518,994.00	273,029.40	628,011.00	1,064,381.84
020-OTRAS REMUNERACIONES DE PERSONAL	0.00	246,911.40	407,811.40	481,811.70	1,301,811.70	1,344,311.24	1,718,811.24	1,740,489.28	2,000,189.00	2,028,000.00	2,047,233.00	2,366,750.00
061-DIETAS	0.00	6.00	200.00	700.00	1,300.00	21,000.00	26,000.00	29,000.00	30,000.00	43,000.00	34,000.00	87,000.00
071-AGUINALDO	207,025.40	397,025.40	347,025.40	297,025.40	247,025.40	207,025.40	157,025.40	107,025.40	57,025.40	7,025.40	230,221.00	380,000.00
072-BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	20,000.00	30,000.00	40,000.00	50,000.00	60,000.00	70,000.00	80,000.00
073-BONO VACACIONAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	14,000.00
111-ENERGÍA ELÉCTRICA	6,756.81	6,756.81	6,756.81	11,756.81	26,756.81	30,756.81	41,756.81	56,756.81	62,756.81	65,756.81	68,756.81	118,000.00
112-AGUA	2,467.00	2,467.00	2,467.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	14,000.00
113-TELÉFONO	15,411.00	20,000.00	40,000.00	40,000.00	70,000.00	90,000.00	110,000.00	130,000.00	150,000.00	170,000.00	190,000.00	210,000.00
115-EXTRACCIÓN DE BASURA Y DESTRUCCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS	0.00	0.00	0.00	200.00	300.00	400.00	500.00	600.00	700.00	800.00	900.00	2,000.00
121-DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00

Figura No. 2

Fuente: (Ejecución presupuestaria diciembre DEMI, 2019)

Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental
Informe de oficio
Reportes para Ley de Acceso a la Información Pública - Art. 10 Numeral 8
Información mensual de ejecución presupuestaria por renglón
 Expresado en Quetzales
 Entidad Institucional = 11139016, Unidad Ejecutora = 239
 Ejercicio = 2019
 Renglón = Diciembre

PAGINA : 2 DE 6
 FECHA : 09/01/2020
 HORA : 17:03:44
 REPORTE: R06015905.rpt

ENTIDAD / Unidad Ejecutora *	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
122-IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y REPRODUCCIÓN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00	3,000.00	4,000.00	6,000.00	7,000.00	7,000.00
131-VIÁTICOS EN EL EXTERIOR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	21,199.70	43,864.49	43,864.49	43,864.49	44,001.20	44,001.20	44,001.20
132-VIÁTICOS EN EL INTERIOR	0.00	0.00	0.00	2,703.91	6,203.91	6,203.91	21,108.58	21,114.04	21,671.23	26,763.28	31,674.38	32,671.18
136-RECONOCIMIENTO DE GASTOS	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,367.63	4,367.63	2,266.38	6,096.88	10,458.24	13,228.20
141-TRANSPORTE DE PERSONAS	0.00	0.00	7.00	2,300.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	7,000.00	15,000.00	25,000.00	28,000.00	30,000.00
160-FLETES	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	200.00	300.00	500.00	700.00	1,000.00	1,500.00	2,000.00
135-ARRENDAMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES	0.00	0.00	11,196.32	26,796.32	30,000.32	69,696.32	77,996.32	87,996.32	89,796.32	94,796.32	1,02,796.32	1,20,000.00
138-DERECHOS DE BIENES INTANGIBLES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	27,116.68	27,116.68
165-MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MEDIOS DE TRANSPORTE	0.00	0.00	9,213.36	10,313.36	16,313.36	16,766.00	12,899.28	26,868.00	34,363.36	37,453.00	52,454.36	60,460.36
168-MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO	0.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	4,000.00
169-MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE OTRAS MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	764.00	764.00	764.00	764.00	764.00	1,510.00
171-MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EDIFICIOS	0.00	0.00	0.00	0.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00
173-MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE BIENES NACIONALES DE USO COMÚN	0.00	0.00	0.00	910.00	910.00	910.00	910.00	910.00	910.00	910.00	910.00	910.00
174-MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE INSTALACIONES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00
183-SERVICIOS JURÍDICOS	0.00	0.00	60,768.71	161,962.17	170,911.00	278,419.76	278,419.76	449,223.82	510,181.71	571,681.71	642,681.71	700,000.00
185-SERVICIOS DE CARACTERIZACIÓN	0.00	0.00	0.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00	11,000.00

Figura No. 3

Fuente: (Ejecución presupuestaria diciembre DEMI, 2019)

Sistema de Contabilidad Integrada Governamental
 Informaion de oficio
 Reportes para Ley de Acceso a la Informacion Pblica - Art. 10 Numeral 8
 Informacion mensual de ejecucion presupuestaria por renglon

PAGINA : 5 DE 6
 FECHA : 09/01/2020
 HORA : 17:03:44
 REPORTE: R00015905.rpt

Ejercicio: 2019
 Entidad Institucional = 11130016, Unidad Ejecutora = 239
 Expresado en Quetzales
 Enero a Diciembre

ENTIDAD / Unidad Ejecutora *	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
384-HERRAMIENTAS MENORES	0.00	0.00	0.00	0.00	810.00	810.00	810.00	810.00	810.00	810.00	810.00	810.00
388-OTROS PRODUCTOS METALICOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	716.00	716.00	716.00	716.00	1,716.00	1,716.00	1,716.00
391-UTILES DE OFICINA	0.00	0.00	0.00	120.00	2,704.00	2,890.00	11,400.00	10,200.00	15,450.00	16,414.00	20,136.00	20,284.00
392-PRODUCTOS SANITARIOS, DE LIMPIEZA Y DE USO PERSONAL	0.00	0.00	0.00	0.00	2,496.00	2,496.00	10,200.00	11,800.00	16,200.00	16,200.00	24,000.00	24,000.00
393-UTILES EDUCACIONALES Y CULTURALES	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	200.00	800.00	800.00	200.00	200.00	200.00	200.00
394-UTILES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00	220.00	220.00	2,450.00	2,450.00	3,450.00	3,450.00	3,450.00
396-UTILES DE COCINA Y COMEDOR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
397-MATERIALES, PRODUCTOS Y ACCS. ELECTRICOS, CABLEADO ESTRUCTURADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
398-ACCESORIOS Y REPUESTOS EN GENERAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16,100.00	16,100.00	16,100.00	12,600.00	20,600.00	20,600.00
399-OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	0.00	0.00	0.00	0.00	1,200.00	1,200.00	1,100.00	6,000.00	6,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00
322-MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
324-EQUIPO EDUCACIONAL, CULTURAL Y RECREATIVO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
326-EQUIPO PARA COMUNICACIONES	0.00	0.00	0.00	0.00	24,000.00	24,000.00	44,000.00	40,000.00	43,000.00	40,000.00	40,000.00	40,000.00
328-EQUIPO DE COMPUTO	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00
329-OTRAS MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00
400-INDICIZACIONES AL PERSONAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Figura No. 4

Fuente: (Ejecucion presupuestaria diciembre DEMI, 2019)

Sistema de Contabilidad Integrada Governamental
 Informaion de oficio
 Reportes para Ley de Acceso a la Informacion Pblica - Art. 10 Numeral 8
 Informacion mensual de ejecucion presupuestaria por renglon

PAGINA : 3 DE 6
 FECHA : 09/01/2020
 HORA : 17:03:44
 REPORTE: R00015905.rpt

Ejercicio: 2018
 Entidad Institucional = 11130016, Unidad Ejecutora = 239
 Expresado en Quetzales
 Enero a Diciembre

ENTIDAD / Unidad Ejecutora *	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
185-SERVICIOS DE INFORMATICA Y SISTEMAS COMPUTARIZADOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
187-SERVICIOS POR ACTUACIONES ARTISTICAS Y DEPORTIVAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
189-OTROS ESTUDIOS Y/O SERVICIOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00	40,000.00	40,000.00	40,000.00	40,000.00
191-PRIMAS Y GASTOS DE SEGUROS Y FIANZAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
195-IMPUESTOS, DEBIDOS Y TASAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
196-SERVICIOS DE ATENCION Y PROTOCOLO	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
197-SERVICIOS DE VIGILANCIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
199-OTROS SERVICIOS	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
211-ALIMENTOS PARA PERSONAS	0.00	0.00	0.00	3,000.00	13,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00
214-PRODUCTOS AGROFORESTALES, MADERA, CORCHO Y SUS MANUFACTURAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
215-OTROS ALIMENTOS, PRODUCTOS AGROFORESTALES Y AGROPECUARIOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221-HELADOS Y TELAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
232-ACABADOS TEXTILES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
233-PRENDAS DE VESTIR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
239-OTROS TEXTILES Y VESTUARIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
241-PAPEL DE SECUTORIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Figura No. 5

Fuente: (Ejecucion presupuestaria diciembre DEMI, 2019)

Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental
Información de oficio
Reportes para Ley de Acceso a la Información Pública - Art. 10 Numeral 8
Información mensual de ejecución presupuestaria por renglón

PAGINA : 4 DE 6
 FECHA : 09/01/2020
 HORA : 17:03:44
 REPORTE: R00015905.rpt

Expresado en Quetzales
 Entidad Institucional = 11130016, Unidad Ejecutora = 239
 Enero a Diciembre

ENTIDAD / Unidad Ejecutora *	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Renglón:												
242-PAPELES COMERCIALES, CARTULINAS, CARTONES Y OTROS	0.00	0.00	0.00	0.00	4,042.00	4,500.00	4,100.00	4,800.00	4,700.00	4,700.00	4,900.00	4,700.00
243-PRODUCTOS DE PAPEL O CARTÓN	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00	1,800.00	1,500.00	1,300.00	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
244-PRODUCTOS DE ARTES GRÁFICAS	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
245-LIBROS, REVISTAS Y PERIÓDICOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
247-ESPECIES TIMBRADAS Y VALORES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
248-OTROS PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
251-LLANTAS Y NEUMÁTICOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
254-ARTÍCULOS DE CAUCHO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
261-ELEMENTOS Y COMPUESTOS QUÍMICOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
32-COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
264-INSECTICIDAS, FUMIGANTES Y SIMILARES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
267-TIÑES, PINTURAS Y COLORANTES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
268-PRODUCTOS PLÁSTICOS, NYLON, VINIL Y P.V.C.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
269-OTROS PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
263-PRODUCTOS DE METAL Y SUS ALEACIONES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
284-ESTRUCTURAS METÁLICAS ACABADAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Figura No. 6

Fuente: (Ejecución presupuestaria diciembre DEMI, 2019)

Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental
Información de oficio
Reportes para Ley de Acceso a la Información Pública - Art. 10 Numeral 8
Información mensual de ejecución presupuestaria por renglón

PAGINA : 6 DE 6
 FECHA : 09/01/2020
 HORA : 17:03:44
 REPORTE: R00015905.rpt

Expresado en Quetzales
 Entidad Institucional = 11130016, Unidad Ejecutora = 239
 Enero a Diciembre

ENTIDAD / Unidad Ejecutora *	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Renglón:												
415-VACACIONES PAGADAS POR RESTRO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total: 11130016-DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA	90,411.00	1,051,171.39	2,000,483.00	4,251,000.00	6,405,714.40	6,799,445.11	6,000,000.00	6,400,000.00	6,000,000.00	6,000,000.00	6,000,000.00	6,000,000.00

Figura No. 7

Fuente: (Ejecución presupuestaria diciembre DEMI, 2019)

1.2.6.3. Fuentes de obtención de los fondos.

Los fondos se reciben actualmente por el Estado de Guatemala, para las diferentes sedes de la Defensoría de la Mujer Indígena con dependencia directa a la Presidencia de la República

1.2.7. Política laboral

1.2.7.1. Procesos para contratar personal.

El procedimiento establecido para contratación de personal con cargo al renglón 011 y 022 es el siguiente: 1. El Despacho, da la instrucción de contratación para que recursos humanos prepare la convocatoria del puesto a ocupar; una vez elaborada la convocatoria el Despacho firma la misma y se hace circular por correo electrónico a todos los contactos posibles, estableciéndose el término de cinco días hábiles para que las candidatas presenten su expediente a la sede central de la DEMI, el expediente de la persona incluye: a. Currículo vitae actualizado b. Copia del último título obtenido debidamente confrontado ante ONSEC c. Fotocopia completa y legible de cédula de vecindad y/o DPI d. Fotocopia de carné de NIT e. Fotocopia de carné de IGSS f. Antecedentes penales en original con vigencia de 6 meses g. Antecedentes policíacos en original con vigencia de 6 meses Manual de Normas y Procedimientos Recursos Humanos, Defensoría de la Mujer Indígena h. Fotocopia de constancias laborales i. Carta de solicitud de plaza j. Original del colegiado activo vigente caso de profesionales k. Diplomas de capacitaciones relacionadas con la plaza a aplicar 2. Posteriormente el Departamento de Recursos Humanos realizará el proceso de reclutamiento y análisis de expedientes recibidos; una vez se tenga todos los expedientes, se procede a revisar los requisitos solicitadas para la plaza a ocupar, se realiza el análisis curricular y se presenta una terna al Despacho, para que autorice continuar con la entrevista de selección. 3. Recursos Humanos en coordinación con una integrante de la Junta

Coordinará procederá a realizar las entrevistas de selección de la terna aprobada por el Despacho.

4. Una vez seleccionada la persona, se levanta el acta de selección y se procede con la solicitud de referencias laborales. 5. El expediente de la persona seleccionada se remite a ONSEC para que califique sus credenciales, siempre y cuando la persona ingrese en el servicio por oposición. Caso contrario si ingresa por el servicio exento, no se envían las credenciales. 6. Una vez calificadas las credenciales por ONSEC, se procede a elaborar el acuerdo de nombramiento para el personal del renglón 011 y se levanta el acta de toma de posesión, la cual debe ser los días 1 o 16 de cada mes calendario. (requisitos del acta de toma de posesión: a) Lugar donde se verifica la acción: aldea, municipio y departamento, b) Identificación de la dependencia, c) Fecha y hora en que se inicia el acta, d) Nombres y apellidos completos de las personas que intervienen y cargos que desempeñan, e) Título oficial del puesto que se asume, partida presupuestaria y salario que corresponda, e) Transcripción de la parte conducente del nombramiento, por el cual la Autoridad Nominadora nombra al candidato f) Consignar que quien toma posesión, prestó juramento de fidelidad a la Constitución Política de la República g) Nombre de la persona a quien se sustituye, fecha y hora en que se entregó el cargo, h) Cundo se trate de un puesto de reciente creación o que no hubiere sido ocupado deberá indicarse que se trata de un puesto nuevo i) Fecha y hora en que se finalizó el acta, y, j) Firmas de las personas que intervinieron, con los sellos que correspondan. En ningún caso la toma de posesión de un puesto tendrá efecto retroactivo. Se exceptúan los casos de las personas suspendidas por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuando la fecha de alta para reiniciar labores recaiga en un día inhábil. En este caso debe suscribirse el acta correspondiente el primer día hábil posterior a dicha fecha 7. En el caso del personal renglón 022 cuando ya se cuente con las credenciales calificadas por ONSEC, se procede a elaborar el contrato correspondiente, el cual es firmado por ambas partes y enviado a Secretaría General de la Presidencia para su aprobación y registro. Después de este paso ya se procede a elaborar el

acuerdo de nombramiento y a levantar el acta de toma de posesión. Manual de Normas y Procedimientos Recursos Humanos, Defensoría de la Mujer Indígena 8. Recursos Humanos elaborará el formulario de Movimiento de personal y subsecuentemente ingresará al sistema de Guatenóminas la información requerida. Posteriormente remitirá el expediente original a la Oficina Nacional de Servicio Civil – ONSEC –, para obtener la aprobación del mismo (este procedimiento podrá realizarse únicamente los primeros seis (6) días de cada mes según calendario de ONSEC). 9. Una vez efectuada la contratación Recursos Humanos solicitará al empleado lo siguiente: a. Declaración de ISR ante el patrono b. Declaración de probidad (artículo 20 Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos) c. Formulario de registro de Cuenta de depósitos monetarios en la Tesorería, Ministerio de Finanzas Públicas 10. Recursos Humanos en un término de 5 días al ingreso del nuevo servidor deberá notificar por escrito acompañando acta de toma de posesión, a la Contraloría General de Cuentas para su registro correspondiente. (Artículo 20 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidad de Empleados Públicos). (DEMI, 2019).

1.2.7.3. Procesos de capacitación

Las capacitaciones se reciben periódicamente en la sede Central de la Defensoría de la Mujer Indígena, convocan a todas las sedes regionales para impartir la formación correspondiente, la intervención tiene un lapso de tiempo de 3 días.

1.2.8 Administración

1.2.8.1 Planeamiento (tipo de planes)

Plan Operativo Anual

Las acciones que la Defensoría de la Mujer Indígena realiza en función de su plan operativo anual, están estratégicamente elaboradas en materia de presupuesto, pero destacan las actividades sustantivas y programáticas. Dentro de ellas, no se visualiza acciones de difusión, comunicación y divulgación de las mismas. Siendo ellas:

- Posicionar la Agenda Articulada de Mujeres Mayas Garífunas y Xinkas, garantizando la incorporación de los derechos de las mujeres indígenas en los planes de trabajo de 36 Oficinas Municipales de la Mujer en 3 municipios en los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Santa Rosa, Quiche, Huehuetenango, San Marcos, Suchitepéquez, Izabal, Peten, Sololá, Quetzaltenango, Guatemala.
- Promover la Política Nacional de Comadronas con perspectiva étnica y de género.
- Promover el anteproyecto de decreto ley de la Defensoría de la Mujer Indígena y guía de operativización.
- Conformar la Red Nacional de promotoras voluntarias de la mujer indígena para acompañar y divulgar los derechos humanos de las mujeres mayas, garífunas y Xinkas.
- Evitar la conciliación de casos por violación sexual por parte de las autoridades indígenas de Sololá, Chichicastenango y Quiché.
- Fortalecer la capacidad de la atención psicológica encaminada a mejorar y beneficiar la salud mental, emocional de las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena, a través

del desarrollo de terapias ocupacionales en las sedes regionales y central de DEMI, durante el año 2014.

- Proporcionar herramientas y técnicas de autoayuda a hijas adolescentes hijas de víctimas de violencia.
- Fomentar el uso de estrategias de auto cuidado de la salud mental y la prevención del desgaste emocional a nivel individual y del equipo profesional del área de atención integral de casos.
- Implementar la estrategia de abordaje comunitario para prevención de la violencia en contra de las mujeres indígenas intervenir en 12 comunidades seleccionadas en cada sede regional y central de DEMI.
- Brindar a las profesionales de las Unidades Sociales técnicas, metodologías que permitan aumentar sus conocimientos y habilidades para la atención de casos y la implementación de la estrategia de abordaje comunitario. (BRIONES, 2014)

Plan estratégico

La Defensoría de la Mujer Indígena ha construido procesos de mediana trascendencia, sin embargo, uno de los procesos más certeros que ha desarrollado, se constituye la elaboración de su Plan Estratégico Institucional 2008-2016. Este recoge planteamientos amplios que posicionan de una manera importante a la institución y permiten una vigencia en el quehacer de las instituciones del estado a favor de las mujeres indígenas. Dentro de los ejes estratégicos que se están desarrollando con prioridad en la temática de prevención se destacan los siguientes:

- Prevenir toda forma de violencia contra la mujer Maya, Garífuna y Xinka.

• Promover programas de educación. Asimismo, se están realizando procesos de formación integral en el marco de todas las formas de violencia contra la mujer. Entre ellas se destaca el acompañamiento jurídico, social y psicológico, de donde se desprenden ejes estratégicos en la línea de:

- Garantizar el acceso a la justicia.
- Implementación de programas de sensibilización y capacitación a todos los operadores de justicia, para el respeto a la identidad cultural con enfoque de género.
- Garantizar la atención integral y protección de las mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas.
- Transformar modelos de conducta social fundamentados en el racismo y la discriminación contra la mujer Maya, Garífuna y Xinkas.
- Promover y respetar los derechos específicos de las mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas.

(BRIONES, 2014)

1.2.8.2. Organización

1.2.8.2.1. Nivel jerárquico de la institución

Define la estructura de la empresa mediante el establecimiento de centros de autoridad que se relacionan entre sí con precisión.

Nivel directivo permite adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos y adoptar sistemas o canales de información para la ejecución y seguimiento de los planes del sector. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos en que tenga asiento la entidad o efectuar las delegaciones pertinentes.

Nivel profesional Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.

Hacer seguimiento y control de la ejecución de las actividades programadas en los planes y proyectos trazados. (Pereira, s.f.)

1.2.8.3. Coordinación.

Se practica la comunicación al intercambiar información internamente entre las unidades y externamente con la sede central que está ubicada en la ciudad capital. La comunicación verbal se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor, de forma oral o escrita, también se da de forma descendente (jefe a sus subordinados), ascendente (subordinados a jefe) y la horizontal (se da por empleados del mismo rango).

1.2.8.4. Control.

La Defensoría de la Mujer Indígena sede regional de Santa Rosa, no cuenta con un registro de asistencia por huella digital en la hora de entrada y salida, se lleva el control en función al desempeño laboral, que forma parte del proceso administrativo de planear y dirigir evaluando lo que fue proyectado en la organización, se revisan mensualmente los programas en los cuales deben ingresar los casos atendidos para verificar si alcanzaron los objetivos organizacionales.

1.2.8.5. Supervisión.

En el proceso administrativo de la Defensoría de la Mujer Indígena sede regional de Santa Rosa, consistente en dar seguimiento sistemático, por parte de la delegada, en la labor que realizan las diferentes unidades; se desarrollan actividades de integración estratégica, sistémico y la evaluación de procesos, para verificar el cumplimiento al brindar un buen servicio según las tipologías correspondientes que permitan alcanzar los objetivos de trabajo un periodo mensual.

1.2.9 Ambiente institucional.

1.2.9.1. Clima laboral.

Es el ambiente donde una persona desempeña su labor diariamente, el factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo del proceso de cualquier organización. Un empleado se siente satisfecho y motivado si alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo.

1.2.9.2. Relaciones interpersonales.

La relación entre el personal de trabajo es importante, buscan por medio de la comunicación efectiva, ética y trabajo en equipo desempeñar sus labores de forma productiva para poder agilizar los diferentes procesos según las tipologías de los casos, que se encuentra en las diferentes áreas de la Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI-.

El clima organizacional según lo demuestra la encuesta que se presentó a cada colaboradora respondiendo según su criterio las preguntas, se evidencio en el análisis de cada interrogante que se trabaja profesionalmente, inteligencia emocional y sobre todo el trabajo en equipo para responder adecuadamente a sus funciones laborales.

1.2.9.3. Trabajo en equipo.

Se fomenta el trabajo en equipo entre los trabajadores de la institución, teniendo un clima organizacional armonioso y organizado en donde se involucran las tres áreas de atención cumpliendo según lo establece la ley.

1.2.9.4. Sentido de pertenencia.

El agrado de pertenencia que se percibe entre las colaboradoras que prestan sus servicios a la Defensoría de la Mujer Indígena, es muy alto cumplen con los objetivos, la misión y visión al brindar un servicio de calidad velando por los derechos de mujeres que han sido violentadas física, sexual, económica y psicológicamente.

1.2.9.5. Compromiso.

Las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer indígena conocen la importancia de brindar un servicio de calidad, en la atención adecuada a los diferentes casos que se registran cotidianamente en la unidad jurídica, social y psicológica, sintiéndose comprometidas y consientes de alcanzar los objetivos.

1.2.9.6. Liderazgo.

Se fomenta la participación de cada una de las unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena en atención a las usuarias que visitan las instalaciones por los diferentes casos, trabajando conjuntamente para alcanzar los objetivos satisfactoriamente y brindando un servicio de calidad atendiendo de forma respetuosa y manifestando apoyo, no se limitan solo a recibir órdenes, brindan su participación obteniendo un clima organizacional agradable.

1.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas

1.3.1. Contexto.

- Falta de señalización de acceso al municipio de Cuilapa, Santa Rosa.
- Falta de un complejo deportivo en las diferentes disciplinas del deporte.
- Falta de plantas de tratamiento para aguas residuales.
- Falta de remodelación del monumento del Centro de las Américas.
- Falta de datos estadísticos del censo en viviendas del año 2018 del Instituto Nacional de Estadística –INE- ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.
- Difícil acceso a la información de las instituciones gubernamentales.
- Falta de una planta de tratamiento por la contaminación del río San Juan.

1.3.2. Institucional.

- Falta de recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo.

- Falta de espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo.
- Falta de señales de emergencia; extintores, botiquín de primeros auxilios y luces de emergencia.
- Falta de un servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena que permita continuar el seguimiento de los casos de las usuarias.
- Falta de material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.

1.6.2. Priorización de Problemas.

Tabla No. 8

Problemas	Ponderación
Falta de recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo.	6
Falta de espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo.	9
Falta de señales de emergencia; extintores, botiquín de primero auxilios y luces de emergencia.	4
Falta de un servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena que permita continuar el seguimiento de los casos de las usuarias.	5
Falta de material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.	6

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

1.4 Problemática de las carencias

1.4.1 Tabla carencia-problema.

Tabla No. 9

Carencias	Problemas
Falta de señalización de acceso al municipio.	¿Cómo solucionar la falta de señalización de acceso al municipio?
Falta de un complejo deportivo en las diferentes disciplinas del deporte.	¿Qué solicitudes se deben hacer para autorizar la construcción de un complejo deportivo en las diferentes disciplinas del deporte?
Falta de una planta de reciclaje.	¿Qué solicitudes hay que presentar para tener un terreno apropiado para las instalaciones de una planta de reciclaje?
Falta de plantas de tratamiento para aguas residuales.	¿Qué acciones se deben tomar para solicitar la planta de tratamiento para aguas residuales?
Falta de remodelación del monumento del Centro de las Américas.	¿Qué acciones tomar para la innovación y de remodelación del monumento del Centro de las Américas?
Falta de iniciativa en la municipalidad, al no ampliar el área del cementerio general y tenerlo en buenos ambientes.	¿Qué acciones tomar para la iniciativa en la municipalidad al no ampliar el área del cementerio general y tenerlo en buenos ambientes?
Falta de seguridad en el cementerio general del municipio de Cuilapa.	¿Qué medidas de seguridad se deben aplicar en el cementerio general del municipio de Cuilapa?
Falta de datos estadísticos del censo en viviendas del año 2018 del Instituto Nacional de Estadística –INE- ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.	¿Cómo agilizar los procesos de actualización de los datos estadísticos del censo en viviendas del año 2018 del Instituto Nacional de Estadística –INE- ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa?
Difícil acceso a la información de las instituciones gubernamentales.	¿Qué programas se deben utilizar para dar acceso a la información de las instituciones gubernamentales?
Falta de mantenimiento de drenajes de la localidad de Cuilapa.	¿Qué acciones tomar para dar mantenimiento de drenajes de la localidad de Cuilapa?
Falta de una planta de tratamiento por la contaminación del río San Juan.	¿Qué acciones se deben realizar para una planta de tratamiento por la contaminación del río San Juan?
Falta de pavimentación en las calles aledañas del municipio de Cuilapa.	¿Qué gestiones realizar para realizar proyectos de pavimentación en las calles aledañas del municipio de Cuilapa?
Falta de recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo.	¿Cómo reducir la Falta de recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo?
Falta de espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo.	¿Cómo buscar un espacio adecuado para el área de archivo y mobiliario adecuado para los documentos?
Falta de señales de emergencia; extintores, botiquín de primeros auxilios y luces de emergencia.	¿Qué medidas de prevención tomar por la falta de señales de emergencia; extintores, botiquín de primeros auxilios y luces de emergencia?
Falta de un servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.	¿Cómo instalar un servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena?
Falta de material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.	¿De qué forma solucionar la falta de material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena?

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

1.4.2. Hipótesis acción.

Tabla No. 10

Problema (pregunta)	Hipótesis-acción
¿Cómo solucionar la falta de señalización de acceso al municipio?	Si se instalan señales de tránsito, se facilitara el acceso al municipio.
¿Qué solicitudes se realizan para la construcción de un complejo deportivo en las diferentes disciplinas del deporte?	Si se presentan solicitudes para la construcción de un complejo deportivo en las diferentes disciplinas del deporte, se reducirá la delincuencia en el municipio.
¿Qué acciones se deben tomar para solicitar la planta de tratamiento de aguas residuales?	Si se identifican las acciones que se deben tomar para solicitar la planta de tratamiento de aguas residuales.
¿Qué acciones tomar para la innovación y remodelación del monumento del Centro de las Américas?	Si se implementan acciones de innovación y remodelación del monumento del Centro de las Américas, se mejorara el turismo en el municipio.
¿Cómo agilizar los procesos de actualización de los datos estadísticos realizados en el censo de viviendas del año 2018 en el Instituto Nacional de Estadística –INE- ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa?	Si se establece un sistema actualizado se agilizaran los procesos de actualización de los datos estadísticos realizados en el censo de viviendas del año 2018 en el Instituto Nacional de Estadística – INE- ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.
¿Qué programas utilizar para dar acceso a la información de las instituciones gubernamentales?	Si se implementan nuevos programas se facilitara el acceso a la información de las instituciones gubernamentales.
¿Qué acciones se deben ejecutar para la instalación de una planta de tratamiento que reducirá la contaminación del río San Juan?	Si se instala una planta de tratamiento, se reducirá la contaminación del río San Juan.
¿Cómo mejorar la falta de recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo?	Si se implementa el mobiliario y equipo, se mejorará el clima organizacional de las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena.
¿Cómo mejorar la falta de espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo?	Si se expone la importancia de atención a usuarias que buscan obtener información de la documentación, entonces se mejorara la falta de espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo.
¿Cómo resolver la falta de señales de emergencia, extintores, botiquín de primeros auxilios y luces de emergencia?	Si se conoce la importancia de prevención, y el plan de contingencia se instalaran las señales de emergencia, extintores, botiquín de primeros auxilios y luces de emergencia en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena
¿Cómo solucionar la falta de material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena?	Si se expone la importancia de divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena, se instalara el equipo audiovisual.

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

1.4 Selección del problema

Falta de cajas plásticas para el resguardo de los expedientes de las usuarias.

1.5 Propuesta de intervención-proyecto

Los archivos son fundamentales en el proceso de gestión documental y la digitalización de los registros para la institución.

Al no contar con el mobiliario adecuado para el resguardo de los expedientes, dificulta el acceso a la documentación de las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena, sede regional de Santa Rosa, incide a la falta de orden siendo uno de los 14 principios de Henry Fayol, al no tener disposición de espacio, se dificulta que realicen de manera eficiente su labor, no contribuyendo con minimizar el tiempo de búsqueda del documento requerido.

Se contribuirá a tener mejor manejo en el área de archivo, en donde se resguardarán los expedientes que serán protegidos de los bichos y humedad que afecta en el lugar, la implementación de cajas plásticas se rotulará, para tener la debida identificación según la unidad requerida y su tipología.

1.6 Descripción de indicadores

1.6.1 Análisis de viabilidad y factibilidad.

Tabla No. 11

No.	Indicador	Viabilidad		Factibilidad	
		SI	NO	SI	NO
1.	¿Se contribuirá con el orden, control y clasificación de los expedientes?	✓		✓	
2.	¿Se mejorara la presentación e innovación del área de archivo?	✓		✓	
3.	¿El proyecto beneficiara a las colaboras de la institución para agilizar el proceso de búsqueda de los expedientes?	✓		✓	
4.	¿La Defensoría de la Mujer Indígena cuenta con el espacio para reorganizar el área de archivo?	✓		✓	
5.	¿Las colaboradoras identificaron las ventajas de ejecución del proyecto de innovación e implementación de cajas plásticas del área de archivo?	✓		✓	
6.	¿Se obtendrán contribuciones económicas para la ejecución del proyecto?	✓		✓	
7.	¿Se alcanzara el propósito del proyecto en beneficio de la institución?	✓		✓	
8.	¿La ejecución del proyecto beneficiara la mayor parte de beneficiarios?	✓		✓	
9.	¿Se identificó adecuadamente el área donde se realizara el proyecto?	✓		✓	
10.	¿El tiempo calculado es suficiente para la ejecución del proyecto en beneficio a las colaboradoras y usuarias de la institución?	✓		✓	

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

Capítulo 2

Fundamentación teórica

1. Elementos teóricos

2.1 La Archivística

En su acepción más elemental y etimológico podemos decir que la Archivística es la ciencia de los archivos, y que como tal ciencia está integrada por un conjunto de conocimientos y de métodos para el tratamiento de los documentos y de los archivos, bien que en cuanto tal ciencia es posterior al objeto de su atención; es decir, mientras que los archivos existen desde varios milenios antes de nuestra era, su ciencia es muy posterior en el tiempo, pues no es posible considerarla ni en un estado embrionario antes de avanzado el siglo XIX. Un tiempo que se acerca más a nuestros días si de lo que se trata es de su factura como ámbito de estudio y conocimiento por parte de la comunidad profesional. (Mundel, Administración de Documentos y Archivos Textos Fundamentales, 2011).

Habrá que esperar a los últimos años del siglo XX para que el interés por la construcción de una teoría archivística conozca una expansión sin precedentes, de la mano de dos escuelas, si cabe designarlas como tales. Por un lado, tenemos la Archivística positivista o corriente de pensamiento para la cual la Archivística está basada en la existencia de leyes universales, inmutables, que convierten en objetivos el archivo y el trabajo del archivero. Por otro lado, se sitúa la Archivística postmoderna o corriente de pensamiento opuesta a la anterior, cuya tesis central sostiene que el archivo no es neutral, no puede escapar de la subjetividad, como tampoco lo puede hacer el trabajo del archivero. Tanto la una como la otra tratan de identificar un cuerpo

teórico, un conjunto de leyes y principios que rijan el mundo archivístico. Dejaremos la cuestión en un estadio tan elemental, pues no es objeto de este texto detenernos en semejante punto.

Según el Diccionario de terminología archivística del Consejo Internacional de Archivos, queda definida como “el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos”. De donde se deduce que la Archivística posee dos campos de actuación, el de la teoría y el de la práctica, que se alimentan mutuamente; pues, si los enunciados teóricos tienen un sustento empírico, con su aplicación los procedimientos cambian y con ello el universo estudiado, reiniciándose el ciclo de esta forma. El ámbito de cada campo quedaría del siguiente modo:

- La teoría archivística: que comprende su propia historia, su objeto o ámbito de actuación y su metodología, para la consecución de sus fines.
- La práctica archivística: compuesta por las técnicas y procedimientos empleados para la conservación activa de los documentos y para la difusión de la información.

Es preciso señalar que si los procedimientos, la praxis, es el aspecto más desarrollado y en realidad el más necesario, por cuanto se orienta a ofrecer respuestas concretas a problemas reales y sentidos; la teoría se compone de pocos principios y sencillos, al par que claros y universalmente válidos. Como señalara F. J. Stielow⁶: “las teorías más importantes son con frecuencia las más obvias. En efecto, la búsqueda de lo obvio domina la investigación actual en inteligencia artificial y en lingüística”.

Podemos concluir con una propuesta canónica de definición, entendiéndola como una ciencia emergente cuyo objeto son los documentos y los archivos, cuya finalidad es almacenar

información y hacerla recuperable para su uso, y cuyo método se articula en torno a las normas archivísticas (Mundel, Administración de Documento y archivos Textos Fundamentales).

2.1.1. Archivo

La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española:

- Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y los muebles que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).
- La misma Administración reconoce estas definiciones de archivo en la Ley de Patrimonio Histórico Español. Otras disposiciones hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.
- También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario (S.R, 1978).

2.2 Funciones

Según una antigua definición, los archivos son instrumentos de la administración y de la historia. Al reflejar las actividades de la administración son indispensables para la continuidad de las mismas, sirviendo a la vez de antecedentes de futuras transacciones. Posteriormente y de acuerdo con el valor de información que puedan tener se transforman en fuentes de investigación para la historia en cualquiera de las facetas que hoy esta ciencia desarrolla, las ciencias sociales, jurídicas, etc.

Las funciones que tradicionalmente se han señalado como propias de los archivos son: Recoger, Conservar y Servir los documentos. Cada una de estas funciones involucra una multiplicidad de actividades y tareas, que conceptualmente han variado con el paso del tiempo y que el personal a cargo de los documentos tiene que realizar.

La colecta de los documentos debería comenzar en las oficinas donde se producen los documentos, tarea realizada mediante la organización de los mismos en los llamados archivos de oficina o de gestión, a fin de cooperar con la eficiencia administrativa posibilitando la toma de decisiones oportuna y facilitando los traslados documentales al archivo administrativo.

La conservación implica la aplicación de procedimientos y técnicas a los documentos con el fin de que éstos estén en condiciones de preservación que eviten su deterioro, y en el caso de que este se haya producido, su restauración. El servicio conlleva la aplicación de técnicas archivísticas sobre los documentos con el fin de hacer posible la recuperación de la información que contienen (Barrán, 2003).

En los últimos veinte años, las empresas de todo el mundo, en mayor o menor medida, públicas o privadas, se han visto afectadas, entre otras cosas, por dos cuestiones fundamentales: la acelerada evolución tecnológica y el aumento de la competencia, en parte como respuesta a la primera cuestión. (López, 2012)

La gestión de sus documentos ha pasado de ser algo invisible, a revestir una importancia estratégica en la toma de decisiones y en los procesos. Para Olga Gallego, un archivo de empresa es el conjunto de documentos producidos por una empresa en el desarrollo de las actividades que le son propias, de manera orgánica y automática, y conservados como testimonio de información. Al igual que en otro tipo de Archivos, es básico conocer bien la institución, a fin de cumplir el principio de procedencia. Los archivos de empresa se conservan con mucha dificultad. La información es diversa, a veces efímera y se organiza de forma diferente. No sólo hay que tener en cuenta a directivos y trabajadores, sino también la influencia que ejercen a la hora de transmitir sus funciones y su información a los clientes. (López, 2012)

El archivo debe permitir cumplir dos funciones básicas:

- 1) Almacenar la documentación.
- 2) Recuperar de inmediato los documentos almacenados.

Otras funciones de los archivos son:

- 1) Reunir los documentos de la empresa.
- 2) Proposición de documentos. (López, 2012)

2.3 La organización de documentos en el archivo

Los elementos constitutivos de un archivo físico son dos: el conjunto de documentos y el conjunto de relaciones que median entre ellos. El sitio de un documento de archivo está en el seno de un proceso funcional, del cual es un elemento, por mínimo que sea. Nunca se ha de concebir como un elemento aislado, siempre posee un carácter unitario que sólo se hace claro cuando ha conservado el puesto que le corresponde dentro del conjunto de los demás documentos que lo acompañan.

La organización del archivo de forma no informatizada conlleva una serie de tareas concatenadas que podemos definir en tres apartados:

1. Clasificar los fondos: consiste en establecer diversas clases o agregados documentales en función de su procedencia, es decir, del autor que los ha creado.
2. Ordenar los documentos dentro de cada agrupación o serie documental, y estas mismas, uniéndolos unos con otros conforme a la unidad de orden establecida para cada caso.
3. Elaborar un cuadro o esquema de clasificación que ponga de relieve la estructuración dada al fondo.

La clasificación consistirá en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

Tres son los elementos que podemos considerar en la clasificación de los documentos: las acciones a que éstos se refieren, la estructura orgánica de la dependencia que los produce y los asuntos o materias sobre las que versan:

- Las acciones. Toda organización o entidad es creada con unos fines, para lo cual se dota de unas atribuciones o competencias suficientes como para lograr los fines.
- La estructura orgánica. Cualquier entidad necesita asimismo una organización para conseguir sus fines, es decir, una estructura organizativa que le permita un funcionamiento idóneo.
- Los asuntos o materias. Este es un elemento que no deriva directamente de la entidad sino de la percepción que se tenga de la misma, esto es, de los asuntos o materias que cada cual crea observar tanto en sus actividades como en su organización.

A la hora de organizar un archivo, se pueden establecer tres tipos de clasificación:

- a) La clasificación funcional: Las funciones de la entidad que genera o ha generado el fondo de archivo son los elementos tomados en consideración para clasificar los documentos. Siguiendo este criterio, en primer lugar, agruparemos la documentación de acuerdo con las actividades de las que son resultado. Una vez agrupada toda la documentación en series, éstas deben ser reunidas bajo clases más amplias que recojan todas las actividades emparentadas por ser fruto de una misma función. En el desarrollo de un cuadro de clasificación, las funciones deberán tomarse en cuenta al establecer clases, series o agrupaciones documentales, de acuerdo con un esquema piramidal o jerarquizado de las mismas. Podrán establecerse las clases o clasificaciones principales o más amplias sobre la base de las acciones, las secundarias sobre la base de las funciones, y las clases elementales o series documentales deberán comprender los expedientes y otras agrupaciones de documentos resultado de cada actividad.

b) La clasificación orgánica: En este sistema las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad, reproduciendo sus servicios, secciones, unidades... Los expedientes se agrupan según la actividad de la que son resultado. Sólo a partir de este nivel es posible establecer una clasificación orgánica, la cual se realizará jerárquicamente desde las unidades administrativas básicas hasta las divisiones más amplias.

c) Clasificación por materias: Este tipo de clasificación es el resultado del análisis del contenido de los documentos, esto es, de los asuntos o materias sobre los que versan (S.R., 1978).

2.4 Origen y formación de los archivos: dualidad de perspectivas

Un archivo necesariamente está formado por documentos de archivo en su mayoría formando parte de fondos, en ocasiones colecciones o secciones facticias. Su origen está en una institución que produce los testimonios de su gestión. En este caso archivo y fondo se identifican.

¿Cuándo se fija la fecha del nacimiento de un archivo?

Hay planteamientos contrapuestos sobre el momento del nacimiento del archivo que naturalmente afectará a su concepto y así hemos podido comprobarlo al ir viendo las definiciones dadas. Existen dos teorías, una que mantiene que éste nace en el momento mismo en que los documentos son producidos en la oficina o en la dependencia, otra por el contrario que sostiene que el archivo nace cuando los documentos, perdido el interés para la institución productora, han sido seleccionados para la conservación permanente y han adquirido madurez archivística.

Para Lodolini, para Rhoads, entre otros, todo lo anterior al depósito definitivo, no es archivo. Ellos hablan de «registros corrientes) o mejor «expedientes corrientes) y los contraponen a «expedientes permanentes), para nosotros, respectivamente, documentación administrativa, documentación histórica.

Según el segundo criterio la idea de archivos administrativos desaparece, cosa que no comparten los que defienden la primera teoría, entre los que me cuento, en tanto en cuanto que los documentos desde el momento de producirse ya están generando la posible materia de los archivos históricos, de acuerdo a su potencial valor permanente.

Son los archiveros los que han de intervenir antes de llegar los documentos al archivo, para determinar este valor definitivo. Su acción anterior y el servicio previo de los documentos a la administración justifican la idea y la existencia de archivos antes de llegar al depósito definitivo. Ya veremos al hablar de gestión de documentos cómo la consciencia de archivos -llámeselos como se les llame- y la acción del archivero en esos momentos son necesarios para el ahorro de tiempo, de espacio y para conseguir la eficacia de la información.

Concebido el origen de los archivos de acuerdo con la primera teoría, hemos de considerar dos etapas en su formación:

Etapa prearchivística: De creación y formación de los documentos dentro de la entidad productora (en la que se distinguirán dos caminos en cuanto que los documentos sean despachados o se reciban). En esta etapa se conserva todo, integrándose en los archivos que llamaremos de oficina o de gestión.

Etapa archivística es de dominio total del archivero en cuanto que materialmente la documentación entra ya en su espacio físico, en el depósito. No se conserva toda la documentación producida. Existe selección. El conjunto documental resultante es lo que denominaremos fondo documental que integrará primero el archivo administrativo para convertirse después, tras el expurgo, en archivo histórico o permanente.

En este primer caso, en buena teoría, la fecha natural de institucionalización del archivo debía coincidir con la de creación de la institución, no, lógicamente, con las fechas de sus primeros documentos que suelen ser, como antecedentes, anteriores. Sin embargo, la mayoría de las veces, la creación del archivo suele ser muy tardía y entre las fechas de los documentos generados y la de aquélla ha transcurrido muchos años.

En esta situación la formación del archivo obedece no sólo a los ingresos habituales por transferencias sucesivas, sino a los ingresos extraordinarios de esos documentos que se produjeron con mucha anterioridad.

Hasta aquí el caso de archivo identificado con una institución. Pero también se consideran tales las denominadas instituciones de archivo creadas con independencia y con posterioridad a las instituciones cuyos fondos almacenan. Fueron creados para servir de depósito de archivos o de fondos de, instituciones fenecidas o de otros dones riesgo a desaparecer o simplemente para facilitar su tratamiento y su servicio. Es el caso del Archivo General de Indias, del Archivo Histórico Nacional o de algunos archivos comarcales.

2.5 Clasificación de archivos

Los archivos, de acuerdo a su productor pueden dividirse en dos clases fundamentales: públicos y privados en razón de su dependencia con las instituciones encuadradas dentro del derecho público o del privado -no tienen que ver con el acceso al público- y, según su actividad, los primeros serán judiciales, militares, municipales, etc. y los segundos personales, nobiliarios, eclesiásticos y de empresas.

Esta adscripción es bastante fluctuante de unos países a otros, según su régimen político y administrativo. Existen países socialistas donde el concepto privado respecto de los archivos está limitado a los personales y familiares, mientras que en otros la amplitud de privado es mayor y se extiende a los de empresa, hospitales, iglesias, sindicatos, universidades, instituciones de enseñanza, etc. En países no socialistas uno de los problemas está en delimitar el estatuto jurídico de los papeles de los Jefes del Estado y de los altos funcionarios.

Los archivos públicos son universalmente imprescindibles e inalienables, son propiedad pública y no pueden ser destruidos. La categoría vendrá determinada por su ámbito y los agrupará de los más simples a los más complejos de acuerdo a la jurisdicción y amplitud de la entidad productora: Locales, provinciales, regionales y generales. Estos últimos llamados en algunos países Nacionales.

Cada archivo será de distinto tipo atendiendo a la edad de los documentos: de gestión, intermedios e históricos y por su finalidad preponderante serán administrativos e históricos cuyas diferencias ya estudiamos. Una última clasificación los divide en singulares y múltiples según contengan un solo fondo o varios.

Dentro de los públicos y de acuerdo con la nueva organización político-administrativa de nuestro país tendremos los de titularidad estatal (los cinco Generales, los Regionales, los Histórico Provinciales, los Ministeriales, los de las Delegaciones de Hacienda, los de las Audiencias territoriales) y los de competencia autonómica (de entes autonómicos, de corporaciones locales).

Otras equívocas clasificaciones, se han hecho atendiendo al carácter específico de la documentación que albergan, bien por su soporte o bien por la materia monográfica sobre la que pueden facilitar información, así:

Archivos audiovisuales (fotografías, películas, grabaciones).

Archivos cartográficos (mapas, cartas, planos, dibujos).

Archivos especiales (por la temática de sus documentos: literatura, comercio, etc.).

Muchos de ellos suelen corresponder a secciones facticias originadas por problemas de conservación o a colecciones. Sin embargo, cuando hoy se habla de archivos audiovisuales se les identifica con la producción de instituciones como la radio y la televisión que necesariamente utilizan soportes audiovisuales para aquélla. En estos casos la denominación de archivo invita a la confusión cuando los documentos que integran esos depósitos no son documentos de archivo. (Herrera, 1991)

Capítulo 3

Plan de acción

3.1 Identificación

3.1.1. Universidad de San Carlos de Guatemala

3.1.2. Centro Universitario de Santa Rosa

3.1.3. Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

3.1.4. Estudiante: Eliza Nohemí Castillo García

3.1.5. Registro académico: 201441196

3.1.6. Código único de identificación: 2055 34848 0101

3.2 Título del proyecto

Codificación, clasificación y conservación de los expedientes facilitando el acceso documental a usuarias e innovación del área de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.

3.3 Problema seleccionado

Falta de cajas plásticas para el resguardo de los expedientes de las usuarias.

3.4 Hipótesis-acción

Si los registros de proceso y seguimiento de los casos se realizan de forma ordenada y sistematizada contribuyen a optimizar el uso de archivos minimizando el tiempo en la búsqueda.

3.5 Ubicación geográfica de la intervención

Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

3.6 Ejecutor de la intervención

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado:

Eliza Nohemí Castillo García.

3.7 Unidad ejecutora

Defensoría de la Mujer Indígena sede regional Santa Rosa.

3.8 Descripción de la intervención

Se seleccionó el problema a través de la ponderación más alta en la lista de carencias de la Defensoría de la Mujer Indígena, la necesidad prioritaria se encuentra en la oficina de archivo, en donde se evidencia la falta de mobiliario para el resguardo de los documentos.

Se registran cotidianamente diferentes casos de violencia “física, sexual y psicológica” que sufren las mujeres, se deben ingresar por medio de llenado de fichas en donde se plasma información relevante de usuarias y adjuntándose documentos para su debida identificación y la de sus hijos, se aprobó la innovación del área de archivo y la implementación de cajas plásticas para su ejecución, su finalidad es contribuir con el orden, clasificación, comodidad y codificación de los expedientes.

Las condiciones en las que se encuentra la oficina dificulta el acceso de documentos y caminar en el área, por el desorden de las cajas de cartón que resguardan los documentos dañados por la humedad y plagas que hay en el lugar, el proyecto contribuirá a mejorar las condiciones de higiene, seguridad de expedientes que son destruidos por termitas y roedores, se enfocara en la innovación, orden y control de la oficina de archivo. Solicitando apoyo económico o mobiliario a empresas privadas y alcaldías para ejecutar el proyecto en la institución.

3.9. Justificación de la intervención

La Defensoría de la Mujer Indígena tiene como finalidad prestar servicio a mujeres y niñas que reciben injuria en las diferentes formas: pensión alimenticia, pensión atrasada, reconocimiento de hijo o hija, violencia sexual, física y psicológica, se ingresan cotidianamente expedientes en cada unidad (social, jurídica y psicológica) anotando información importante de las usuarias, se escribe los hechos de los diferentes casos para dejar evidencia, se trabaja interinstitucionalmente (RENAP, Policía Nacional Civil, Juzgado de Familia), al realizarse el diagnóstico de la institución se comprobó que no cuenta con el mobiliario adecuado para el resguardo de los expedientes almacenados en cajas de cartón y no están debidamente identificadas en el área de bodega.

El servicio que presta la entidad debe ser eficiente y oportuna deben brindar información de los expedientes y dar continuidad de los casos por ello deben salvaguardar cada uno de los archivos.

No se cuenta con un ambiente adecuado para el área de archivo y el mobiliario apropiado para protegerlos, los expedientes se almacenan en cajas de cartón, se han dañado documentos por la humedad, roedores que se comen el papel, se puede visualizar el desorden y fácilmente se extravían documentos importantes para la institución, dificultándose la recuperación del contenido de los mismos, es relevante contar con el mobiliario adecuado para almacenar los documentos garantizando el cuidado y ahorro de tiempo en la búsqueda, la cantidad de casos que se manejan se han incrementado notablemente desde el primer año de inicio de actividades hasta la fecha se sustenta información valiosa en cada expediente siendo la mayor parte del trabajo de las colaboradoras.

Por esta razón es importante la innovación del área de archivo y la implementación de cajas plásticas para el resguardo de los expedientes, respondiendo a la necesidad de la institución y de las usuarias, contribuyendo con las colaboradoras que realicen sus actividades archivistas de forma rápida, mejor sistema de control, calidad de servicio, conservación de los documentos y creando una buena imagen de la entidad que está prestando el servicio.

El proyecto tiene como finalidad contribuir a mejorar la clasificación, codificación y preservación de los expedientes, siendo eficientes al maximizar su tiempo en la búsqueda de archivos de las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.

3.10. Objetivos

3.10.1. Objetivo general.

Habilitar el área de archivo para facilitar la clasificación y el acceso de los expedientes para su transparencia de forma rápida y eficaz.

3.10.2. Objetivos específicos.

- Organizar e identificar los expedientes por año y a la unidad que correspondan, para contribuir con el manejo seguro y organizado de la documentación.
- Conservar la documentación que le sea expedida por otras instituciones a la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Facilitar el acceso, cuidado y transmisión de los expedientes para satisfacer competentemente las exigencias de consulta de las usuarias.
- Innovar el espacio destinado para el área de archivo, fortaleciendo la organización de los documentos físicos.
- Sistematizar y digitalizar los expedientes para el ahorro de recurso y optimizar el tiempo en el área de archivo.

3.11 Metas

- Elaborar cartas de gestión para solicitar el apoyo financiero para ejecutar el proyecto.
- Conseguir el financiamiento para la realización y ejecución del objetivo planteado.

- Organizar los expedientes de las usuarias de todos los años que se han laborado en la institución.
- Innovar el ambiente del área de archivo para facilitar el acceso a los diferentes expedientes.
- Lograr la organización de cada expediente según la tipología y unidad dentro de la institución.
- Incrementar la rapidez y eficiencia al encontrar los expedientes de las usuarias que aún siguen en proceso de años anteriores.

3.12 Beneficiarios

3.12.1 Beneficiarios directos.

Delegada regional de Santa Rosa, unidad Jurídica, unidad Psicológica y unidad social.

3.12.2 Beneficiarios indirectos.

Mujeres de la sociedad que se abocan a la Defensoría de la Mujer Indígena por los servicios que presta.

3.13 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos

- Manifestar el proyecto que gráficamente mostro la necesidad prioritaria en la institución.
- Organizar el proyecto autorizado por el coordinador de carrera de administración de empresas.
- Redactar las solicitudes de apoyo.
- Preparar un cronograma de actividades para aplicar principios de organización y control en las operaciones para ser eficientes.
- Organizarlo en dos etapas, pintura y posteriormente resguardo de documentos para cuidar del papel.
- Entregar a las autoridades institucionales y profesionales el proyecto terminado.
- Presentar el proyecto ejecutado a las autoridades universitarias y colaboradoras de la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena.

3.14 Metodología de trabajo

- Entrevistas.
- Observación.
- Método analítico.

3.15 Cronograma de actividades.

Tabla No. 12

No.	Actividad		Año 2019					Año 2020					Responsable					
			Noviembre					Enero						Febrero				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	Trabajar en el proyecto autorizado por las autoridades.	P	/	/	/	/	/											Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/											
2	Redactar cartas en donde se gestionara el apoyo.	P					/											Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/											
3	Solicitar a las autoridades universitarias las firmas y sellos correspondientes.	P					/											Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/											
4	Guiarse por el cronograma para realizar las visitas a las organizaciones.	P					/											Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/											
5	Visitar a las instituciones para solicitar su ayuda financiera o material.	P						/	/									Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E						/	/									
6	Llamar a la empresa para estar informados del proceso.	P							/									Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E							/									
7	Visitar a las organizaciones en donde se entregaron las solicitudes de apoyo, para conocer la respuesta.	P									/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/							
8	Pintar y limpiar la oficina de archivo para sentirse un ambiente agradable y con las condiciones de salubridad.	P									/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/							
9	Comprar el mobiliario según las cotizaciones.	P									/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/							
10	Llevar el mobiliario a las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.	P									/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/							
11	Ordenar, codificar y clasificar los expedientes por unidad.	P									/	/						Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/	/						
12	Entrega a las autoridades el proyecto.	P													/			Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E													/			

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

P= / Planeado

E= / Ejecutado

3.16. Recursos

3.16.1 Humanos.

Delegada Regional de Santa Rosa

Unidad Jurídica

Unidad Social

Unidad Psicológica

Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado

Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

3.16.2. Materiales.

- Folders.
- Ganchos para folder.
- Perforador
- Hojas de papel bond.
- Engrapadora.
- Lapiceros.
- Libro de acta.

3.16.3. Técnicos.

- Cotizaciones del costo de materiales para la ejecución del proyecto.
- Presupuesto.

3.16.4. Tecnológicos.

- Computadora.
- Impresora.
- Fotocopiadora.
- Memoria digital.
- Teléfono móvil.

3.16.5. Físicos.

Instalaciones de la oficina de la Defensoría de la Mujer Indígena Cuilapa, Santa Rosa.

3.16.6. Financieros.

Se ejecutó mediante apoyo económico por instituciones públicas y empresas privadas

3.16.6.1. Presupuesto.

Tabla No. 13

No. de orden	Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1.	50	Cajas Plásticas para archivos	Q 85.00	Q 4,250.00
2.	50	Papel fotografía	Q 5.00	Q 300.00
3.	1	Cubeta de pintura de agua	Q 210.00	Q 210.00
4.	1	Brocha	Q 18.00	Q 18.00
5.	1	Rodillo y bandeja	Q 30.00	Q 30.00
6.		Otros gastos		Q 250.00
Total				Q 5,058.00

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

3.16.6.2. Fuentes de financiamiento.

Distribuidora Rosales

Ferretería el Constructor

Familiar

3.18. Evaluación

Se logró alcanzar las metas y objetivos establecidos por medio de las estrategias que son las guías de acción que permiten alcanzar lo previsto, obteniendo resultados favorables en la ejecución del proyecto titulado “Codificación, clasificación y conservación de los expedientes facilitando el acceso documental a usuarias e innovación del área de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena”.

”.

Capítulo 4

Ejecución y sistematización de la intervención

4.1 Descripción de las actividades realizadas

4.1.1. Cronograma de actividades.

Tabla No. 14

No.	Actividad	Año 2019					Año 2020					Responsable		
		Noviembre					Enero							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	Trabajar en el proyecto autorizado por las autoridades.	P	/	/	/	/	/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/							
2	Redactar cartas en donde se gestionara el apoyo.	P					/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/							
3	Solicitar a las autoridades universitarias las firmas y sellos correspondientes.	P					/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/							
4	Guiarse por el cronograma para realizar las visitas a las organizaciones.	P					/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/							
5	Visitar a las instituciones para solicitar su ayuda financiera o material.	P					/	/						Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/	/						
6	Llamar a la empresa para estar informados del proceso.	P					/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/							
7	Visitar a las organizaciones en donde se entregaron las solicitudes de apoyo, para conocer la respuesta.	P								/				Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E								/				
8	Pintar y limpiar la oficina de archivo para sentirse un ambiente agradable y con las condiciones de salubridad.	P									/			Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/			
9	Comprar el mobiliario según las cotizaciones.	P									/			Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/			
10	Llevar el mobiliario a las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.	P									/			Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/			
11	Ordenar, codificar y clasificar los expedientes por unidad.	P									/	/		Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E									/	/		
12	Entrega a las autoridades el proyecto.	P											/	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E											/	

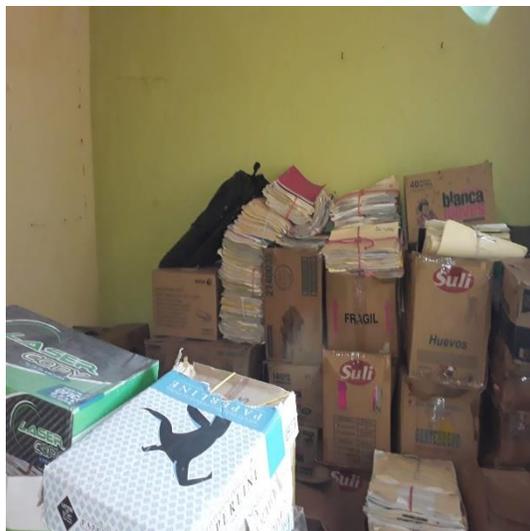
Fuente: (Elaboración propia, 2020)

P= / Planeado

E= / Ejecutado

4.2 Productos, logros y evidencias

Antes del proyecto

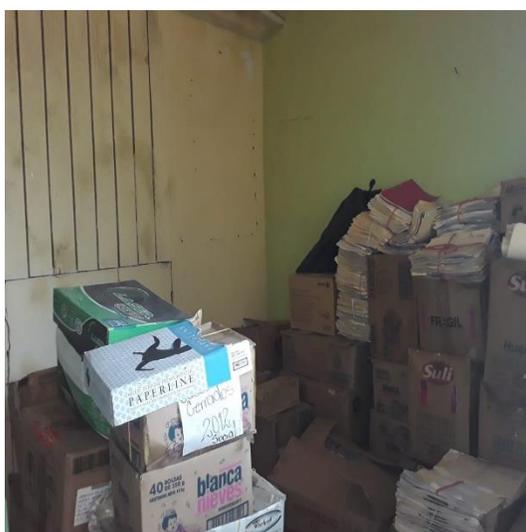


Fotografía No. 1



Fotografía No. 2

9Fuente: (Elaboración propia, 2020)



Fotografía No. 3



Fotografía No. 4

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Durante



Fotografía No. 5



Fotografía No. 6

Fuente: (Elaboración propia, 2020)



Fotografía No. 8



Fotografía No. 7

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Después

Fotografía No. 9

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

4.3 Sistematización de la experiencia.

4.3.1. Actores.

4.3.1.1. Principales.

Delegada Regional de Santa Rosa

Unidad Jurídica

Unidad Social

Unidad Psicológica

Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado.

Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

4.3.1.2. Secundarios.

Usuaris de la Defensoría de la Mujer Indígena por los servicios que presta.

4.3.1.3. Circunstanciales.

Mujeres de la sociedad que se abocan a la Defensoría de la Mujer Indígena por los servicios que presta.

4.3.2. Acciones.

Se tomaron medidas de acción optimizando el tiempo requerido para su correcta ejecución, realizando un cronograma de actividades plasmando el orden, para un mejor control de lo planeado y ejecutado guiándose por el plan del proyecto y cumpliéndose los objetivos por medio de estrategias que lograran alcanzar lo previsto.

El presupuesto fue realizado con precisión teniendo en cuenta cualquier inconveniente para cubrir la necesidad. Se utilizó el recurso de manera eficiente para poder desarrollar el proyecto que dará solución al problema que incide de forma directa en la productividad de los trabajadores.

4.3.3. Resultados.

Se obtuvieron excelentes resultados al cumplir con los objetivos adquiriéndose por medio de estrategias y metas trazadas, con la finalidad de alcanzar una ejecución verídica del proyecto, que contribuirá con el rendimiento de las colaboradoras en el área de archivo para tener un mejor orden y control en la oficina.

Se gestionó para poder adquirir el mobiliario y material necesario para la ejecución del proyecto, alcanzando lo previsto a través de la gestión se adquirieron cajas plásticas para el resguardo de los expedientes de cada unidad, la institución inicio con sus actividades laborales el año 2008 no contando con el mobiliario adecuado hasta el año 2019, los expedientes se encontraban almacenados en cajas de cartón, dificultando el paso y acceso a la información que incide de forma directa en su desempeño. En el proyecto se implemento cajas plásticas para ahorrar tiempo en la búsqueda de los archivos, se clasificaron y codificaron para su conservación, facilitando el acceso documental a usuarias y colaboradoras que anteriormente se dificultaba la búsqueda.

Cumpliendo con el objetivo general determinar un área de archivo para facilitar la clasificación y el acceso de los expedientes para su transparencia de forma rápida y eficaz, beneficiando a usuarias y colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena sede regional de

Santa Rosa, se realizó el ejercicio Profesional Supervisado estipulado por el normativo como requisito para la culminación de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.

4.3.4. Implicaciones.

Se realizaron gestiones a diferentes instituciones públicas y privadas, no se contaron en su totalidad con respuesta propicia, para la ejecución del proyecto titulado Codificación, clasificación y conservación de los expedientes facilitando el acceso documental a usuarias e innovación del área de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.

4.3.5. Lecciones aprendidas.

Para tener resultados favorables es necesario la redacción de un plan de acción especificando las actividades y contenidos para la ejecución del proyecto, seleccionando la necesidad prioritaria dentro de la institución, beneficiando a usuarias y colaboradoras, se efectuaron las debidas gestiones para contar con el recurso económico y poder sufragar los gastos, recibiendo respuestas positivas de algunas organizaciones que contribuyeron con aporte financiero y material para la ejecución, dejando constancia del mismo en el informe.

El proceso de la planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes que permiten alcanzar objetivos, es importante ponerlo en práctica porque genera ventajas competitivas en cualquier negocio.

En la fase mecánica del proceso administrativo engloba la teoría y se establece que debe hacerse, está se divide en la planificación y organización, en la etapa de la planificación se debe elaborar un cronograma de actividades este debe ser flexible ante cualquier inconveniente para poder verificar que los resultados sean obtenidos satisfactoriamente a través de habilidades y destrezas para dirigir los esfuerzos alcanzando los objetivos organizacionales, la carrera de Administración de Empresas instruye y fomenta el emprendimiento con valores útiles para obtener una mejora continua.

Capítulo 5

Evaluación del proceso

5.1 Evaluación del diagnóstico

Tabla No.15

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se presentó el plan del diagnóstico?	✓		-----
¿Se cumplió con los requisitos del normativo?	✓		-----
¿Los objetivos del plan fueron acertados?	✓		-----
¿Las colaboradoras de la institución contribuyeron con la información requerida para la elaboración del diagnóstico?	✓		-----
¿Se realizó una lluvia de ideas para identificar las necesidades de la institución?	✓		-----
¿El cronograma de actividades fue suficiente para realizar el diagnóstico?	✓		-----
¿Los instrumentos utilizados, son apropiados para las técnicas de investigación?	✓		-----
¿Las bibliografías consultadas le ayudaron a elaborar el diagnóstico?	✓		-----
¿La hipótesis acción fue oportuna al problema a solucionar?	✓		-----
¿Se obtuvo los resultados esperados?	✓		-----

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

5.2 Evaluación de la fundamentación teórica

Tabla No.16

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿La búsqueda en una fuente bibliográfica contribuye y da un aporte al desarrollo del tema?	✓		-----
¿Investigo lo suficiente para tener la teoría que pertenece al tema correspondiente?	✓		-----
¿La información obtenida da un aporte significativo a comprender el tema?	✓		-----
¿Las citas utilizadas cumplen con las normas APA?	✓		-----
¿Las referencias bibliográficas cumplen con las normas APA?	✓		-----

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

5.3 Evaluación del plan de intervención

Tabla No.17

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿La información requerida de la institución está completa?	✓		-----
¿La necesidad prioritaria que se identificó en el diagnóstico le corresponde a la hipótesis acción?	✓		-----
¿Se alcanzó por medio de estrategias el objetivo general que busca dar solución de la necesidad?	✓		-----
¿La justificación indica la importancia y relevancia de solucionar el problema a intervenir?	✓		-----
¿Los beneficiarios están identificados y las actividades a realizar?	✓		-----
¿Se realizaron las actividades necesarias para el logro de los objetivos?	✓		-----
¿Se identificaron los beneficiarios de la Defensoría de la Mujer Indígena?	✓		-----
¿Se identificaron las fuentes de financiamiento que contribuyeron para la ejecución del mismo?	✓		-----
¿El presupuesto está identificado y calculado para no caer en gastos inesperados?	✓		-----

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

5.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

Tabla No. 18

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Se desarrollaron las actividades correspondientes para la ejecución del proyecto?	✓		-----
¿Los datos obtenidos son el resultado del desarrollo y práctica del proyecto?	✓		-----
¿La participación de los beneficiarios fue activa en la Defensoría de la Mujer Indígena?	✓		-----
¿La justificación indica la importancia de solucionar el problema a intervenir?	✓		-----

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

5.5 Evaluación del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado

Tabla No. 19

Aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se cumplió con lo estipulado en el normativo para el informe del ejercicio profesional supervisado?	✓		-----
¿Se siguieron las indicaciones en cuanto al normativo para la realización del trabajo?	✓		-----
¿Se utilizaron las normas APA?	✓		-----
¿Se siguieron los lineamientos requeridos para el contenido del informe y su estructura?	✓		-----
¿La presentación del informe cumple con lo indicado?	✓		-----

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

Capítulo 6

Voluntariado

6.1 Plan del voluntariado

6.1.1. Parte informativa.

6.1.1.1. Datos del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

Nombre: Eliza Nohemí Castillo García

Registro académico: 201441196

Código Único de Identificación Personal: 2055 34848 0101

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Lugar de estudio: Centro Universitario de Santa Rosa

Número telefónico 50052169

Correo electrónico: elicastgarcia@gmail.com

Dirección: Aldea Barillas, Cuilapa, Santa Rosa.

6.1.1.2. Datos de la institución

Nombre: Defensoría de la Mujer Indígena

Delegada Regional de Santa Rosa: Orfa Marisela López de la Cruz

Ubicación: Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Tipo de institución: Gubernamental

Número de teléfono: 7886 5292

Correo electrónico: demisantarosa@gob.gt

Horario: lunes a viernes 8:00 a 16:30 horas.

6.1.2. Título.

1. “Charla informativa de la importancia de la equidad de género y prevención del círculo de la violencia intrafamiliar”.

Participación en la jornada informativa para la prevención de violencia contra las mujeres indígenas y su familia “Violencia contra la Mujer y Trata de Personas “.

2. Fumigación de animales en la oficina de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.

6.1.3. Ubicación física.

Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

6.1.4. Descripción de la actividad.

1. Se brinda la oportunidad de enriquecer los conocimientos con temas de relevancia, que actualmente afectan a los hogares Guatemaltecos, siendo el seno familiar el principal motor de la educación para los niños, en la Defensoría de la Mujer Indígena sede de Santa Rosa, se recibieron 444 expedientes en el año 2019 en la unidad social, se brindó asesoramiento y seguimiento en el caso requerido según la tipología, siendo alarmante la cifra de niñas que solicitaron la intervención profesional, por reconocimiento de hijo, reconocimiento por preñez y pensión alimenticia, la edad promedio es de 13 a 17 años se demuestra estadísticamente que el 94% son mujeres adultas y el 6% son de niñas y adolescentes, las mujeres son las más vulnerables y doblemente más vulnerables las mujeres indígenas quienes reciben violencia por ser mujer y pertenecer al pueblo indígena, los niños y los adultos de la tercera edad también son parte del

maltrato físico y verbal, completando el escalafón que se da de manera silenciosa, dificultándose visualizar e identificar el problema que afecta a la sociedad.

Las personas encargadas de impartir las charlas informativas, tienen la habilidad y destreza para dialogar con mujeres que carecen de la formación escolar, se impartirán temas que se adecuan a su vida cotidiana para conocer y manejar correctamente la información de equidad de género y el círculo de violencia, para tener la preparación adecuada logrando obtener la inteligencia emocional y controlar la tensión que se manifiesta a través de las agresiones físicas, psicológicas, sexuales y económicas que se sufren por la desigualdad, el poder, la discriminación que son utilizadas por los hombres que tienen como fin mantener relaciones con este tipo de agresiones.

La charla informativa contribuirá a manejar conceptos que en la actualidad son de vital relevancia, dándose a conocer en los diferentes medios de comunicación nacional, se brinda la información de casos aterradoros, abusos de la víctima y posteriormente asesinato, muchas de ellas son desmembradas y últimamente se registran más casos de adolescentes al manifestar una respuesta negativa, que no desea pertenecer a una clica o a una pandilla, en muestra de poder y dominio del territorio el agresor dispara en el rostro dejando múltiples perforaciones de bala, consiguiendo el deceso de la víctima derivado a la delincuencia, al estudiar o visualizar la actitud de una persona muestra temperamento colérico y pensamientos psicópatas, estudios demuestran que en el seno familiar se recibe la educación básica, cultura, valores, equidad de género, ética y moralidad que se refleja ante la sociedad.

Al mostrar que son personas conflictivas en cualquier situación, es el principal indicio de un desequilibrio psicológico, la persona puede ser tímida o agresiva son indicios que sufrían violencia, agresión física, sexual y emocional a temprana edad, teniendo como consecuencia diferentes personalidades, por ello es necesario tener el conocimiento del círculo de violencia que afecta los menores y que repercuten en la sociedad al no saber instruir a los niños de forma adecuada e instruirlos académicamente para romper la brecha de la intimidación, con el conocimiento debido que el Estado tiene como finalidad salvaguardar la vida, está estipulada en la constitución política de la República de Guatemala en su artículo No. 3 derecho a la vida, y otras leyes que amparan a las mujeres.

Se realizó actividades informativas en diferentes establecimientos educativos del departamento de Santa Rosa, con los temas de violencia en contra de la mujer y trata de personas, recibieron información relevante de los problemas que afectan cotidianamente a la sociedad guatemalteca causando mucho impacto negativo.

Se impartió información en folletos de los mecanismos de protección, las rutas de denuncia para proteger la integridad física ante cualquier problema de violencia. La temática se desarrolló de manera dinámica para que los estudiantes socializaran y reflexionaran los temas de interés social, creándose vínculos amigables, el respeto a sus compañeros y la libertad de locución de los diferentes criterios sobre los temas impartidos, contribuyendo a que adquieran nuevos conocimientos y su formación sea propicia para la prevención de la violencia.

Intervinieron colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena y la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado brindando apoyo en las actividades y redacción de los hechos para dejar constancia en el plan específico oficial, siendo parte de la etapa del voluntariado que se realiza en la institución y una retribución a la sociedad, fortaleciendo los aprendizajes y valores que se practican cotidianamente.

2. El ambiente es un elemento esencial que contribuye a crear un espacio agradable, placentero y funcional, el área de archivo no cuenta con estas características, las condiciones en las que se encuentra es arriesgado para las colaboradoras realizar una búsqueda de expedientes, los insectos que se encuentran pueden contagiar enfermedades incidiendo en su salud, se busca crear un clima organizacional armonioso, contar con instalaciones adecuadas, material y equipo necesario para mantener la motivación y el compromiso, siendo más eficientes y productivas en un contexto profesional.

En las instalaciones no se cuenta con lo requerido, por ello es de relevancia la fumigación, tiene como finalidad contribuir con la erradicación de plagas de insectos y roedores que dañan los expedientes y documentos importantes de la unidad social, jurídica y psicológica, se desinfectara el espacio, ordenara y limpiara para que las colaboradoras perciban un lugar atractivo e innovador.

El control de plagas contribuirá a proteger la integridad física del personal, se aplicará un insecticida y fungicida para madera, el cual es un preservante de la misma, “compejenol pintable” Fester tiene una composición química de cyfluthrin 0.10%, tolilfluanida 0.40%, ingredientes inertes 99.50%, con un total de 100%. El propósito es la conservación de los expedientes para brindar un servicio de calidad a las usuarias, siendo el recurso fundamental y esencial en la

Defensoría de la Mujer Indígena, realizando sus operaciones eficazmente al brindar la información requerida al solicitante.

6.1.5 Justificación.

1. Es importante señalar que la violencia contra la Mujer no es un asunto privado y de familia, también es un problema para la sociedad, por lo que se convierte en un inconveniente de orden público en el que el Estado debe intervenir, con el fin de proteger y garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, estipulado en la Constitución de la República de Guatemala en el artículo No. 3 Derecho a la vida.

La violencia se da en las diferentes clases sociales entre hombres, mujeres, ancianos y niños. Sin embargo, las víctimas más frecuentes son las mujeres y los niños, por ello es importante dar charlas informativas de prevención del círculo de violencia y la equidad de género, contribuyendo con la formación e impartir información de temas relevantes a familias que sufren daños emocionales y discriminación, que son parte de la violencia causando traumas, que llevan a la baja autoestima, pérdida de los valores sociales y desintegración familiar.

La violencia es concebida en el hogar en donde se deberían recibir las primeras clases de moralidad, las familias con estabilidad emocional les brindan a sus miembros cuidados, respeto, valores, responsabilidades y amor, las personas que no brindan una buena educación y formación educativa, se refleja al no poder crear vínculos con amistades, no expresarse de forma educada,

siendo agresivos con las personas teniendo como consecuencia problemas en el hogar y se exterioriza en la sociedad.

La educación es un instrumento esencial para razonar, tener cultura, valores y ética que contribuyen a prevenir sucesos que puedan crear conflictos y problemas en la sociedad, es necesario hacer conciencia a las personas que visualicen y analicen la importancia de tener una cultura social, educación y amor al prójimo que tiene como fin garantizar el derecho a la vida, con ello se transformara en un bienestar colectivo siendo equitativos, democráticos y elevando la calidad de vida.

La charla informativa tiene como finalidad la prevención de cualquier tipo violencia, denunciando a las autoridades gubernamentales y conocer sus derechos.

2. En las instalaciones es necesario realizar constantemente limpieza en las diferentes áreas, para crear un ambiente agradable, en donde se visualizará orden, comodidad y profesionalizado, es importante contar con programas de fumigación de insectos y roedores que pueden invadir el espacio, contribuyendo con la salud de usuarias y colaboradoras que se encuentran en las instalaciones.

El propósito es la conservación del material documental que adjunta formularios, llenados con información requerida a usuarias y papelería que es brindada por otras instituciones según sea la tipología del caso. Se debe realizar periódicamente una limpieza adecuada, al cumplirse inadecuadamente será la causa principal de polvo, daños en los expedientes, suciedad, incremento de plagas y como consecuencia serios daños a la salud del personal.

La humedad también es un factor que genera el desarrollo de microorganismos que contaminaran los documentos y equipos de la oficina. Como parte de la solución se aplicará la fumigación que es el proceso de limpieza químico, eliminando plagas que afectan a los expedientes siendo una estrategia de conservación y prevención de enfermedades a causa de insectos y roedores, disminuyendo el riesgo de contraer cualquier virus a causa de la contaminación atmosférica del lugar.

Se debe llevar un control y monitoreo del ambiente en la oficina de archivo, en donde se encuentran plagas y bichos por almacenar en cajas de cartón los documentos, obstruyen el paso para que se desarrolle la actividad de limpieza. Se debe realizar en un periodo prudencial, evaluándose la iluminación, humedad, contaminantes y el deterioro del mobiliario, con el propósito de brindar seguridad en el entorno se debe cumplir con condiciones ambientales adecuadas y administrativas propicias para la organización y facilitación de documentos.

6.1.6 Objetivos.

6.1.6.1 Objetivo general.

1. Capacitar a mujeres para la prevención del círculo de violencia y la importancia de la equidad de género en las familias que permitan la reconstrucción de respeto y armonía contribuyendo a la eliminación de las brechas de inequidad.

Fortalecer la enseñanza e informar a estudiantes los temas que en la actualidad inciden en familias guatemaltecas para orientar a la recuperación y transformación de la sociedad.

2. Contribuir con el control de plagas en el área de archivo para la conservación de los documentos y la salubridad del personal.

6.1.6.2 Objetivos específicos.

- Conocer técnicas de aceptación para mejorar la calidad de vida, logrando el equilibrio entre ellas mismas y su entorno.
- Instruir a las mujeres a identificar el tipo de intimidación que recibe y la importancia de prevención del círculo de violencia.
- Conocer las instituciones que brindan servicios de auxilio al recibir violencia.
- Concientizar la importancia de los valores morales dentro del hogar, para que prevalezca el respeto y armonía entre hombres y mujeres.
- Informar a mujeres víctimas de violencia el derecho de libre locución y denunciar a las autoridades que velan por el bienestar ciudadano.
- Informar la importancia de la equidad de género dentro de la sociedad, favoreciendo el bienestar familiar para el desarrollo del país.
- Educar e informar a los estudiantes el uso correcto de las redes sociales.
- Identificar las entidades que brindan el servicio de protección a los ciudadanos.
- Informar las rutas de denuncia para prevenir la trata de personas y la violencia en contra de los niños, niñas y adolescentes.
- prevenir la sobrepoblación de cualquier tipo de plaga que puedan dañar el organismo humano.
- Ejecutar acciones de saneamiento e higiene ambiental en el área de archivo de la institución.

- Reducir el nivel de contraer una enfermedad por los insectos que se encuentran en la oficina de archivo.

6.1.7 Metas.

- Invitar a conferencistas con capacidad de impartir las charlas informativas a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Elegir temas que contribuyan con la erradicación de violencia desde el círculo familiar que es el pilar fundamental de la educación de los niños.
- Motivar a las usuarias a participar en la charla informativa para hacer dinámico el aprendizaje.
- Armonizar el ambiente con el espacio de socialización y reflexión de los temas a tratar.
- Prevenir con estrategias informativas los delitos de violencia sexual y de la trata de personas.
- Fomentar la participación de los estudiantes en los temas.
- Reflexionar e informarse del uso adecuado de las redes sociales.
- Proteger la salud de las colaboradoras de la institución.
- Controlar la contaminación por plagas de insectos en el área de archivo.
- Minimizar el daño que pueden provocar los microorganismos en el ambiente.

6.1.8 Beneficiarios.

6.1.8.1 Directos.

Delegada regional de Santa Rosa, unidad Jurídica, unidad Psicológica y unidad social.

6.1.8.2 Indirectos.

Mujeres de la sociedad que se abocan a la Defensoría de la Mujer Indígena por los servicios que presta.

6.9 Metodología de trabajo

Charla informativa

Observación

Entrevistas

6.1.10. Actividades realizadas.

- Seleccionar los temas que contribuyan a la erradicación de la violencia familiar, favoreciendo a la sociedad para la armonización y equidad.
- Solicitar a una persona con la capacidad de expresión, conocimiento de los temas para impartir adecuadamente la conferencia.
- Presentar una carta de solicitud a la Defensoría de la Mujer Indígena para solicitar permiso para realizar la actividad informativa en la instalación.
- Realizar el programa para la ejecución de la charla informativa.

- Realizar la conferencia informativa según está estipulado en el programa.
- Culminar de manera satisfactoria la charla informativa con las usuarias, colaboradoras de la institución y autoridades universitarias.
- Apoyar con la realización de la agenda de trabajo que se realizaría en las instituciones educativas de Santa Rosa.
- Ayudar a las colaboradoras de la institución con los temas de la trata de personas y violencia, en la redacción para dejar plasmado en el informe de la actividad.
- Atender a los adolescentes e impartir el material didáctico para las actividades.
- Colaborar con la redacción del informe del plan específico de la actividad y su respectivo presupuesto de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Contribuir con la erradicación de las plagas de insectos y termitas en la oficina de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Limpiar el área de archivo contribuyendo con las medidas de salubridad.
- Fumigar las instalaciones de archivo y las cajas de cartón en donde se almacenan los expedientes de las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena

6.1.11. Cronograma.

Tabla No. 20 Charlas informativas

No.	Actividad		Año 2019					Año 2020				Responsable			
			Agosto					Enero			Febrero				
			19	20	21	22	23	29	30	31	1		2	3	4
1	Examinar y analizar el problema desde la raíz, para poder esclarecer la falta de información que nos trae al subdesarrollo.	P	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	Ayudar a las colaboradoras de la institución con los temas de la trata de personas y violencia, entrega de material a estudiantes y redacción para dejar plasmado en el informe de la actividad.	P	/	/	/	/	/								Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/								
	Redacción del informe del plan específico de la actividad y su respectivo presupuesto de la Defensoría de la Mujer Indígena.	P	/	/	/	/	/								Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/								
2	Solicitar a una persona con la capacidad de expresión, conocimiento de los temas para impartir adecuadamente la conferencia.	P							/						Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E							/						
3	Presentar cartas de solicitud de apoyo al expositor del tema seleccionado para la charla informativa	P							/						Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E							/						
4	Presentar una carta de solicitud a la Defensoría de la Mujer Indígena para solicitar permiso para realizar la actividad informativa en la instalación.	P							/						Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E							/						
5	Identificar la necesidad más latente en la oficina de archivo al dañarse los expedientes por plagas, el desorden y descontrol que se encuentra en el área y dar continuidad al proyecto –acción.	P					/	/							Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E					/	/							
6	Informar a usuarias para que tengan conocimientos de temas que en la actualidad afectan a la sociedad y contribuir con la erradicación de la brecha más profunda de desconocimiento.	P							/	/	/	/	/		Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E							/	/	/	/	/		
7	Realizar un cronograma de actividades que sea flexible a cualquier cambio inesperado y para no desviarse del objetivo principal para la realización de la fase del voluntariado.	P	/	/	/	/	/	/	/						Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/	/	/						
8	Cumplir con los requisitos del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado y que los resultados obtenidos sean comprobados al final del trabajo siendo eficiente y de beneficio para la institución.	P	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
9	Ejecutar cada uno de los voluntariados según lo programado en el cronograma en cada intervención.	P	/	/	/	/	/			/	/				Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/	/	/	/			/	/				
10	Presentación del voluntariado a las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena y autoridades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Santa Rosa.	P											/	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado	
		E											/		

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

P= / Planeado

E= / Ejecutado

Tabla 21 Fumigación de área de archivo.

No.	Actividad	Año 2020								Responsable
		Enero			Febrero					
		2	3	4	1	2	3	4		
1	Contribuir con la erradicación de las plagas de insectos y termitas en la oficina de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.	P	/							Estudiante del ejercicio Profesional Supervisado
		E	/							
2	Limpiar el área de archivo contribuyendo con las medidas de salubridad.	P	/	/						Estudiante del ejercicio Profesional Supervisado
		E	/	/						
3	Fumigar las instalaciones de archivo y las cajas de cartón en donde se almacenan los expedientes de las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.	P			/	/	/	/		Estudiante del ejercicio Profesional Supervisado
		E			/	/	/	/		

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

P= / Planeado

E= / Ejecutado

6.1.12 Recursos.

6.1.12.1 Talento humano.

Delegada Regional de Santa Rosa

Unidad Jurídica

Unidad Social

Unidad Psicológica

Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado.

Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

Usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena

6.1.12.2 Materiales.

- Folders.
- Ganchos para folder.
- Perforador
- Hojas de papel bond.
- Engrapadora.
- Lapiceros.
- Libro de acta.

6.1.12.3 Técnicos.

Observación

Encuesta

Entrevista

Análisis

6.1.12.4 Tecnológicos.

Computadoras

Impresora

Cañonera

Pantalla de proyección

Teléfono móvil

6.1.12.5 Físicos.

Instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena sede regional Cuilapa, Santa Rosa.

Área de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Instituciones educativas de Santa Rosa.

6.1.12.6 Financieros.

El voluntariado se realizó mediante las gestiones pertinentes, apoyo del capacitador y aporte económico familiar.

6.1.12.6.1 Presupuesto.

Tabla No. 22

Cantidad	Descripción		Precio
2	Conferencistas	Q	450.00
35	Refacciones	Q	500.00
35	Diplomas	Q	200.00
5	Material didáctico	Q	100.00
35	Sillas	Q	35.00
2	Fumigaciones	Q	150.00
	Total	Q	1,435.00

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

6.1.12.6.2. Fuentes de financiamiento.

Se realizó por medio de una gestión solicitada a diferentes entidades y apoyo familiar.

6.1.13 Evaluación.

Se culminó el proyecto de manera satisfactoria cumpliendo con los objetivos a través de las estrategias que nos permitieron alcanzar lo previsto.

Tabla 23 Indicadores

Indicador	Si	No
¿Se cumplió con el plan del voluntariado?	✓	
¿Se lograron los objetivos (generales y específicos)?	✓	
¿Se logró identificar las necesidades?	✓	
¿Son accesible los proyectos?	✓	
¿Se ejecutaron los proyectos?	✓	

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

6.2 Ejecución o evidencia del voluntariado

Exposición de Equidad de Género y la violencia intrafamiliar.



Fotografía No. 10



Fotografía No. 11

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Charla Informativa en Centros Educativos



Fotografía No. 12



Fotografía No. 13

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Fumigación en el área de archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena.



Fotografía No. 14



Fotografía No. 15

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

6.2.1 Descripción.

1. La exposición fue puntual, motivacional y formativa transmitiendo nuevos conocimientos que son de relevancia en la actualidad, se contó con la participación esperada de las usuarias y mujeres, percibiéndose un ambiente armonioso, respeto, libre locución y reflexión los temas dieron incidencia positiva en su actitud, convirtiéndose en una actividad participativa, la duración de la charla informativa fue de tres horas impartiendo información puntual para eliminar las brechas de violencia, la falta de equidad de género, valores y desprecio que dañan emocionalmente y repercuten en la integridad física y psicológica, se otorgaron diplomas a las participantes al culminar la actividad.

2. La fumigación se efectuó en 4 días, se dividió en: periodo de limpieza que contribuye al saneamiento del área de archivo y posteriormente se procedió a la fumigación aplicando un veneno altamente toxico para matar plagas de bichos y termitas en el área y en las cajas de cartón

que contenían los expedientes de las usuarias que se abocan a la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena.

6.2.2 Productos y logros.

Tabla 24 Charlas informativas.

Productos	Logros
Gestión de los expositores	Se logró obtener el apoyo del expositor Rony Rivera colaborador del centro de salud Chiquimulilla, Santa Rosa.
Charla informativa de equidad de género y el círculo de violencia intrafamiliar.	Usuaris de la Defensoría de la Mujer Indígena.
Apoyar en la jornada informativa	Se brindó el acompañamiento y atención requerida para la ejecución de los temas y las dinámicas que estaban adjuntadas en la agenda de trabajo.
Redacción y presupuesto	Se brindó ayuda en la redacción y el presupuesto de cada actividad que tenía que ir plasmada en el plan específico oficial.

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

Tabla 25 Fumigación del área de archivo

Productos	Logros
Limpieza	Se realizó una limpieza rigurosa en las instalaciones de archivo.
Fumigación	Se procedió a la desinfección del área de archivo para prevenir enfermedades transmitidas por animales.

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

6.2.3 Fotografías.

Se adjuntaron en el apartado de evidencias de la etapa del voluntariado.

6.2.4 Acta.

Acta No. 07-2020 17

En la oficina de Archivo de la Defensoría de la Mujer Indígena en la sede de Santa Rosa, siendo las nueve horas del día 30 de enero del año dos mil veinte se encuentran reunidas las siguientes personas: la señorita Orly Maricela Lopez de la Cruz delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Regional de Santa Rosa, la señorita Estli Maricela Martínez Prado voluntaria de la Defensoría de la Mujer Indígena, la señorita Flor de María Estelza Nájera (técnica), licenciada, Cindy Julissa Nataly Arana Méndez encargada de la unidad jurídica, licenciado Luis Alfonso de la Rosa Beres Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario (estudiante) de la carrera de licenciatura en Administración de Empresas del centro universitario de Santa Rosa - COLCASA - de la Universidad de San Carlos de Guatemala (Eliza Bohemí Castillo García), C.U.D. No. 2055-34848-0101 y registro académico No. 2014-41196, quien redacta para dejar constancia de lo siguiente: - - -

RECORDANDO: Se dio a conocer la necesidad de la fumigación en la oficina de Archivo para terminar con la plaga de insectos para prevenir enfermedades o infecciones que puedan poner en riesgo

Figura No. 8

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

la salud de las personas. ---

SECCION: Es de vital importancia realizar periódicamente fumigaciones tanto en espacios interiores o exteriores para tener un control de plagas, que son operaciones de saneamiento o higiene ambiental.

OBJETIVO: Se acciono y ejecuto la fumigación para el saneamiento, por medio de la desinfección en la oficina para eliminar posibles microorganismos, termitas, acaros, bacterias transmissoras de enfermedades que es parte de la etapa del voluntariado. ---

CONCLUSION: Se dio a conocer que el voluntariado es el trabajo que realiza el epesista que sirve a la institución o una comunidad de manera solidaria para alcanzar los objetivos. ---

COMENTARIO: No habiendo más que hacer constar, en la presente se da por finalizada dos horas despues de su inicio en el mismo lugar y fecha firmando para dejar constancia los que en ella intervinieron. ---

[Signature]
 Dora Ampelita Lopez de la Cruz
 Defensora de la Mujer Indígena
 Delegada de Santa Rosa



[Signature]
 Ely Maricela Martínez Prado
 Voluntaria de la Delegación
 de la Mujer Indígena

Figura No. 9

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

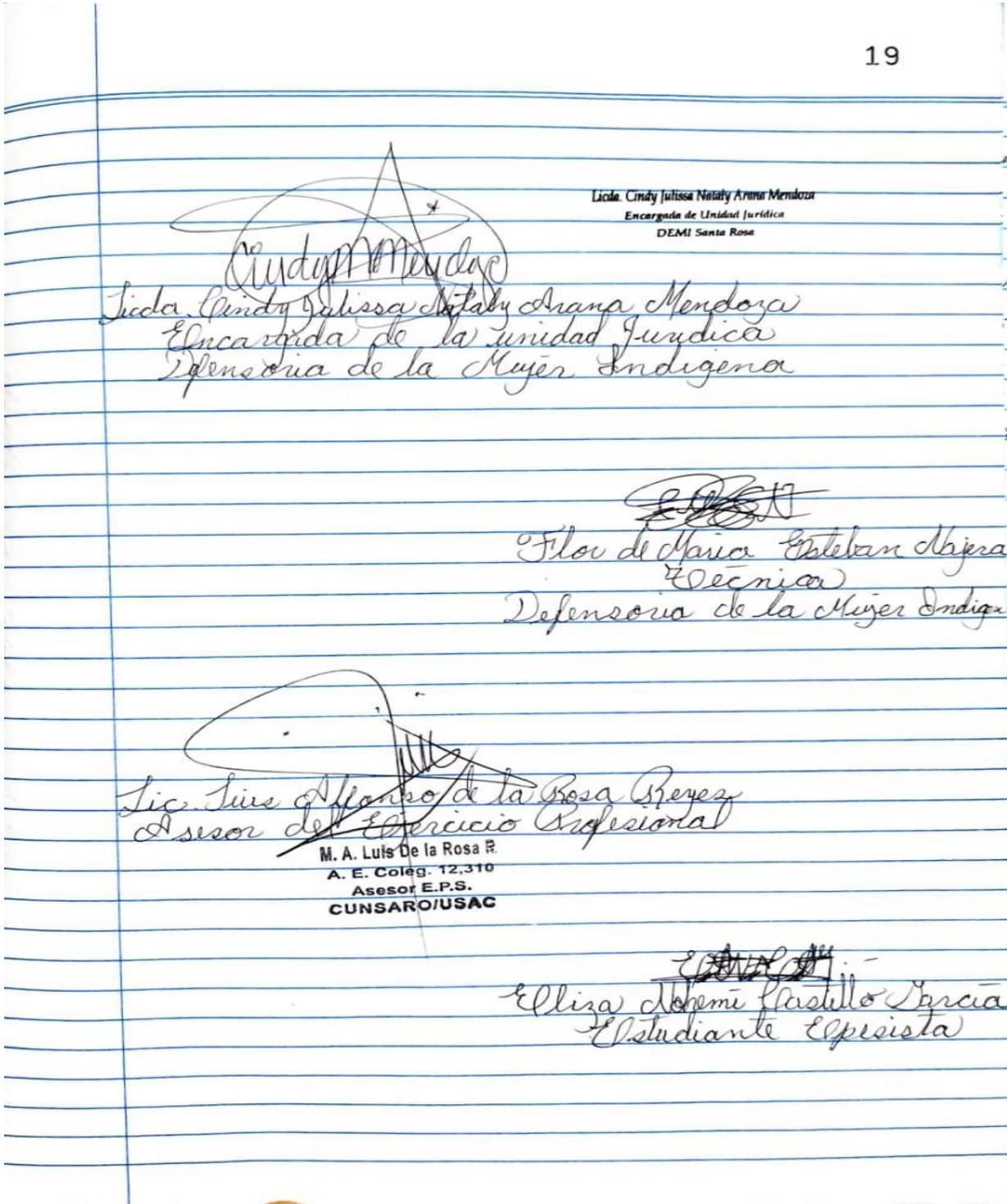


Figura No. 10

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

20

Acta No. 08-2020

En el área de recepción de las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena en la sede de Chiquapa Santa Rosa, siendo las nueve horas del día diecisiete de febrero del año dos mil veinte se encuentran reunidas las siguientes personas la Licenciada Arlym Marcela Guzman Ferrate, unidad social Licenciada Cindy Julissa Astapa Arana, Mendosa encargada de la unidad jurídica, la señora Flor de María Esteban Najera Vecinica, Licenciado Luis Alfonso de la Rosa Reyes, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Santa Rosa y la estudiante presidenta de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Estiza Bohemí Castillo García CUD: 2055 348480101 y registro académico No. 201441196, quien redacta para dejar constancia de lo siguiente: ---

SESION MEMORIO: Se realizó la charla informativa a usuarios de la Defensoría de la mujer Indígena con los temas Equidad de género y el círculo de violencia intrafamiliar por expositores con conocimientos en los mismos. Se agradeció a usuarios y personal de la Defensoría por la asignación del espacio y asistencia. ---

SESION CIERRE: Se guio la actividad

Figura No. 11

por medio de una agenda para ser puntuales en la exposición, que contribuya con la lucha del desconocimiento en temas que afectan a la sociedad en la actualidad. --

7 DE FEBRERO: Se entregaron reconocimientos a Usuarías, Expositoras y colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena y Asesor.

8 DE FEBRERO: Se brindó una deliciosa refrigeración a los presentes. --

9 DE FEBRERO: Se dieron las palabras de despedida y agradecimiento por asistir a las actividades informativas con el propósito de contribuir con la sociedad y finalizando la etapa del voluntariado del ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Administración de Empresas y cumpliendo con lo estipulado en el normativo. --

10 DE FEBRERO: No habiendo más que hacer constar en la presente se da por finalizada tres horas después de su inicio en el mismo lugar y fecha firmando para dejar constancia los que en ella intervinieron. --

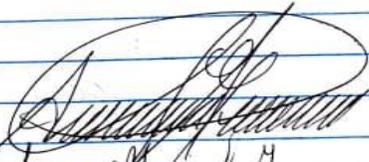

Arlym Marisol Guzman Herrarte
Encargada de la Unidad Social,
Defensoría de la Mujer Indígena



Figura No. 12

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Licda. Cindy Julissa Nataly Arana Mendoza
Encargada de Unidad Juridica
DEMI Santa Rosa

Cindy Arana

Licda. Cindy Julissa Nataly Arana Mendoza
Encargada de la Unidad Juridica
Defensora de la Mujer Indígena

[Signature]
Flor de María Esteban Viqueza
Técnica
Defensora de la Mujer Indígena

[Signature]

Lic. Luis Alfonso de la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado
Universidad de San Carlos de Guatemala
Del Centro Universitario de Santa Rosa

M. A. Luis De la Rosa R
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAG

[Signature]
Elija dehemí Castillo García
Estudiante del Ejercicio
Profesional Supervisado

Figura No. 13

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Acta No. 09-2020

En escuelas de educación básica del municipio de Santa Rosa, se efectuaron las charlas Informativas dirigidas por la Defensora de la mujer, el día ~~viernes~~ de marzo de dos mil veinte se encuentran reunidas las siguientes personas, La Sra. Orta Marisela Lopez de la Cruz Delegada Regional de Santa Rosa, Sr. Licenciada Delys Guzman Herrarte Trabajadora Social Directora Celeste Arabella Brenzema del Instituto Nacional de Educación Básica Director del Instituto Cesar Armando Coronado Franco, del Instituto Nacional de Educación básica de Volcanes Secundaria y de la UEA Nueva Candelaria, Guatemala Santa Rosa y la estudiante epesista de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Elira Johemí Castillo García -C.I.U. 2055345480101 y el registro académico No. 2014441916 quien redacta para dejar constancia de lo siguiente primero: Se realizaron jornadas informativas en beneficio a la población estudiantil en diferentes centros educativos de Santa Rosa. ---

SEGUNDO: Se dio apoyo en la actividad transcribir el informe correspondiente para dejar constancia de la actividad realizada en cada institución educativa. ---

TERCERO: No habiendo más que hacer constar en la presente se da por finalizada tres horas después de su inicio en el mismo lugar y fecha

Figura No. 14

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

firmando para dejar constancia los
que me ha intervenieron. - - -

~~Diego Juchitán~~



Señorita Oya Marisela Lopez de la Cruz
Delegada de la sede Regional Santa Rosa

~~Arlyn Marisol Guzmán Herrera~~



Arlyn Marisol Guzmán Herrera
Encargada de la Unidad Local

~~Celeste Arabella Soriano~~



Directora Celeste Arabella Soriano
Instituto Nacional de Educación Básica

~~Cesar Armando Coronado~~



Sec. Cesar Armando Coronado
Director Instituto Básico y Secundario

~~Eliza Noemí Bastillo García~~

Eliza Noemí Bastillo García
Estudiante

Figura No. 15

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Capítulo 7

Conclusiones, recomendaciones y bibliografía

7.1 Conclusiones

Con el propósito de aumentar los conocimientos en las técnicas de investigación, enriqueciendo el análisis de la información de campo que permitirá alcanzar los objetivos, manejando diferentes estrategias y métodos sistemáticos, realizables y medibles en la resolución de la necesidad o carencia que se diagnosticó en la primera etapa para modificar, reformar y beneficiar a la institución.

Se instruyó a la niñez, adolescencia y usuarias impartiendo información relevante que en la actualidad afectan el bienestar ciudadano, se aplicaron de metodologías de aprendizaje en la intervención del voluntariado en las charlas informativas que contribuyen a obtener resultados favorables eliminando la brecha del desconocimiento y enriqueciendo los conocimientos.

Al ejecutar el plan de acción, se cumple con uno de los principios de Herry Fayol, que es el orden, clasificación y control de expedientes de las unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena, alcanzando los objetivos previstos para solucionar el problema en el área de archivo, cumpliendo con las características requeridas y contribuyendo con el bienestar de las colaboradoras en el saneamiento del lugar creando un clima laboral armonioso.

7.2 Recomendaciones

Un informe tiene el propósito de comunicar y dar a conocer los hallazgos de la investigación, describiendo la información vinculada a la institución, se redacta las actividades de forma cronológica, cumpliendo con los lineamientos del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.

La enseñanza se brinda con el propósito de transmitir conocimientos, valores, responsabilidad y equidad que favorecerá a la sociedad al instruir a la niñez y adolescencia, aplicando estrategias y dinámicas para obtener la participación activa entre el estudiante y el expositor creando una atmosfera amigable que permitirá adquirir con facilidad la información, contribuyendo a manejar conceptos que en la actualidad son de vital relevancia.

La organización documental es un proceso que ayuda a facilitar el trabajo, se tiene como propósito el control y orden que favorece en optimizar el tiempo y su búsqueda es rápida, el área de archivo es parte de la imagen que da la institución y crea un ambiente agradable al usuario y a sus colaboradoras.

7.3 Bibliografía

Bernal, César A. (2010). Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Prentice Hall, Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, El capital humano en las organizaciones. Octava edición. McGraw Hill.

Piloña O. (2002). Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Quinta edición. Litografía CIMGRA, Centro de Impresiones Gráficas.

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. Prentice Hall, Pearson Educación.

7.3.1 E-grafías.

DeGuate. 2020. Historia de Cuilapa. Guatemala: DeGuate. Recuperado de

<https://www.deguate.com/municipios/pages/santa-rosa/cuilapa/historia.php>

Informe Unidad Información Pública. 2019. Plan Operativo Anual 2019. Guatemala: DEMI.

Recuperado de <http://www.demi.gob.gt/wp-content/uploads/2019/07/Plan-Operativo-Anual-2019.pdf>

Informe Unidad Información Pública. 2019. Presupuesto de Ingresos y Egresos. Guatemala:

DEMI. Recuperado de <http://www.demi.gob.gt/wp-content/uploads/2019/07/Presupuesto-de-Ingresos-y-Egresos.pdf>

Universidad Tecnológica de Pereira. 2004. Funciones Tipo por Niveles Jerárquicos. Colombia:

UTP. Recuperado de <https://www.utp.edu.co/cms->

[utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/calidad/documentos/Funciones-Tipo-por-Niveles-Jerarquicos.pdf](https://www.utp.edu.co/cms-utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/calidad/documentos/Funciones-Tipo-por-Niveles-Jerarquicos.pdf)

Capítulo 8

Apéndice y glosario

8.1. Apéndice

8.1.1 Plan general del Ejercicio Profesional Supervisado.

La carrera en Administración de Empresas tiene como finalidad formar profesionales calificados y con responsabilidad que desempeñen eficientemente sus funciones, siendo impartida en el centro universitario de Santa Rosa de la universidad de San Carlos de Guatemala, para culminar la carrera se debe realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, siendo la última práctica de gestión profesional administrativa, en el informe se describe cada etapa o capítulo, establecidos en el normativo de la carrera antes mencionada, el proyecto de investigación-acción, quedara plasmado en el documento como evidencia de lo trabajado en la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena que servirá para ser evaluado en un examen privado.

Información general

Datos del estudiante

Nombre: Eliza Nohemí Castillo García

Registro académico: 201441196

Código Único de Identificación Personal: 2055 34848 0101

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Lugar de estudio: Centro Universitario de Santa Rosa

Número telefónico 50052169

Correo electrónico: elicastgarcia@gmail.com

Dirección: Aldea Barillas, Cuilapa, Santa Rosa.

Datos de la institución

Nombre: Defensoría de la Mujer Indígena

Delegada Regional de Santa Rosa: Orfa Marisela López de la Cruz

Ubicación: Colonia china 3ª. Calle 2-53 zona 4, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Tipo de institución: Gubernamental

Número de teléfono: 7886 5292

Correo electrónico: demisantarosa@gob.gt

Horario: lunes a viernes 8:00 a 16:30 horas.

Objetivos

Objetivo general

Cumplir y Ejecutar con lo que estipula el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, trabajando en equipo con el asesor, alcanzando resultados beneficiosos para las colaboradoras y usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena retribuyendo a la sociedad resultados propicios.

Objetivos específicos

- Cumplir con los lineamientos del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- Ejecutar las actividades según el cronograma para obtener resultados favorables en el tiempo estipulado.
- Desempeñar eficientemente cada actividad trabajando en equipo con el asesor y la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena para el cumplimiento de Ejercicio Profesional Supervisado.

Descripción de las actividades a realizar

- Inscripción del estudiante, dirigido al coordinador de exámenes de graduación.
- Solicitar aprobación del libro de actas con su respectiva firma y sello.
- Solicitar asesor del ejercicio profesional supervisado.
- Presentación de las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y las autoridades universitarias.
- Elaboración de la primera acta.

- Preparación del plan diagnóstico.
- Ejecución del diagnóstico.
- Elaborar entrevistas sobre las necesidades latentes en la institución para luego efectuarlas a las colaboradoras y usuarias de la institución.
- Plasmar toda la información obtenida para la realización del diagnóstico.
- Seguir las instrucciones del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- Aprobación del proyecto por el asesor, el coordinador de la carrera de Administración y colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Realización del capítulo dos etapas teóricas.
- Realización del plan de acción según el normativo.
- Realizar las cartas de solicitudes de apoyo para su posterior gestión.
- Dar seguimiento de gestión a las organizaciones que se solicitó el apoyo.
- Ejecución del proyecto para posteriormente entregarlo a las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Realización de la ejecución y sistematización de la intervención.
- Realización de la etapa del voluntariado.
- Redactar la carta de solicitud de apoyo al expositor debidamente sellada y firmada por la autoridad universitaria.
- Solicitar apoyo a los expositores de la charla informativa a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Elaborar un programa de actividades para la realización de la charla informativa.
- Realizar la actividad en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.

- Culminación de la actividad y entrega de diplomas a usuarias y autoridades universitarias de la Universidad de San Carlos de Cuilapa Santa Rosa.
- Revisión del informe final.
- Presentar a las autoridades correspondientes de la ejecución del proyecto.

Cronograma general.

Tabla No. 26

No.	Actividad	Año 2019								Año 2020							
		Agosto		Sept		Octubre		Nov		Enero		Febrero		Marzo			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Inscripción del estudiante, dirigido al coordinador de exámenes de graduación.	P	/														
		E	/														
2	Solicitar aprobación del libro de actas con su respectiva firma y sello.	P	/														
		E	/														
3	Solicitar asesor del ejercicio profesional supervisado.	P	/														
		E	/														
4	Presentación de las colaboradoras de DEMI, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y las autoridades universitarias.	P	/														
		E	/														
5	Elaboración de la primera acta.	P	/														
		E	/														
6	Preparación del plan diagnóstico.	P	/														
		E	/														
7	Ejecución del diagnóstico.	P	/														
		E	/														
8	Elaborar entrevistas sobre las necesidades latentes en la institución.	P	/			/											
		E	/			/											
9	Plasmear toda la información obtenida para la realización del diagnóstico.	P	/			/	/	/	/								
		E	/			/	/	/	/								
10	Seguir las instrucciones del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado.	P	/						/	/	/						
		E	/						/	/	/						
11	Aprobación del proyecto por el asesor, el coordinador de la carrera y colaboradoras de DEMI.	P	/						/	/	/						
		E	/						/	/	/						
12	Realización del capítulo dos etapa teórica.	P	/						/	/	/						
		E	/						/	/	/						
13	Realización del plan de acción según el normativo.	P	/						/	/	/						
		E	/						/	/	/						
14	Realizar las cartas de solicitudes de apoyo.	P	/						/	/	/						
		E	/						/	/	/						
15	Dar seguimiento a la gestión de las organizaciones que se solicitó el apoyo.	P	/						/	/	/						
		E	/						/	/	/						
16	Ejecución del proyecto en las instalaciones de DMI.	P	/						/	/	/						/
		E	/						/	/	/						/
17	Realización de la etapa del voluntariado.	P	/						/	/	/						/
		E	/						/	/	/						/
18	Redactar la carta de solicitud de apoyo al expositor, sellada y firmada por la autoridad universitaria.	P	/						/	/	/						/
		E	/						/	/	/						/
19	Elaborar un programa de las actividades para la realización de la charla.	P	/						/	/	/						/
		E	/						/	/	/						/
20	Presentación final y entrega de proyecto a las autoridades correspondientes.	P	/						/	/	/						/
		E	/						/	/	/						/

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

P= / Planeado

E= / Ejecutado

Metodología de trabajo

La observación

Observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia, y registrar mental, gráfica y descriptivamente este, para su posterior análisis; también se dice que es:

Acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo. (Ortiz, 2002)

Por tanto, la observación no depende solo del sentido de la vista; más bien es la “visión” integral y resumida que el investigador obtiene del fenómeno, derivada de la aplicación de todos los sentidos y por el razonamiento lógico y práctico del fenómeno investigado, que le permite obtener más, que la simple suma de lo generado por sus sentidos tradicionales. (Ortiz, 2002)

La observación se clasifica en directa e indirecta

- Directa: cuando el investigador observa el fenómeno y recolecta información directamente.
- Indirecta: se caracteriza por que el investigador solo corrobora la información que ha sido expuesta por otros investigadores, esto lo puede realizar a través de la toma de datos ya sea por testimonios orales o escritos, revisión de documentos históricos o biografías, diarios, cartas, revistas, cuestionarios llenados por el informante, etc. (Ortiz, 2002)

La entrevista

Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno encuentro concertado entre varias personas para tratar de un asunto. Interrogatorio personal que permite alcanzar un objetivo de investigación o de información.

La entrevista puede ser libre (no estructurada), o dirigida (estructurada). Libre cuando no utiliza ningún esquema prediseñado o itinerario que permita el seguimiento ajustado a un patrón definido y definitivo, usualmente utiliza preguntas abiertas. Dirigida cuando se tiene una guía (planificada metódicamente) que se sigue estrictamente. Las preguntas en esta última pueden ser cerradas o abiertas. Su instrumento es la boleta o cuestionario y la cedula o guía de entrevista. Algunos autores también incluyen la ficha de entrevista. (Ortiz, 2002)

Tipos de entrevista

- Focalizada: define, con anterioridad, un tema esencial y específico sobre el que cuestiona profundamente. Es planificada, aunque las preguntas son abiertas.
- Focus group: técnica muy utilizada en mercadeo. Consiste en reunir a un grupo de personas con características más o menos comunes en cuanto a nivel académico o profesión, a quienes se le somete a una serie de preguntas en forma simultánea, relacionadas con un determinado tema o problema. Se utiliza instrumentos tales como: videograbadora, grabadora, cuaderno de notas, etc. (Ortiz, 2002)

La entrevista es una técnica que exige el cumplimiento de varias normas. Se mencionan algunas de ellas a continuación.

- La encuesta: Es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se le denomina muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas, a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba, según los particulares objetivos que interesan alcanzar a través de esta técnica. Usualmente son pocas preguntas. (Ortiz, 2002)
- El muestreo: La categoría muestreo se deriva de “muestra” y, en técnicas de investigación, una muestra es una fracción o una parte de un grupo poblacional (universo) que reúne ciertas características que las hace compatibles y por tanto reúne ciertas características que las hace compatibles y por tanto representativas de ese grupo. Su instrumento es el cuestionario. Se basa en el principio de que la parte, representa al todo. Los índices estadísticos del muestreo se denominan: “indicadores”. (Ortiz, 2002)

El cuestionario

Es un sistema ordenado de preguntas previamente planificadas para la recolección de información que interesa conocer, para verificar la existencia de una variable independiente en una investigación. Instrumento de la investigación de campo que consiste en un formato de preguntas, estructurado y codificado para facilitar su tabulación, síntesis y análisis de los resultados.

Estructura de un cuestionario (sugerido)

- j) Membrete. Nombre de la institución patrocinadora de una investigación.

- k) Clasificación del cuestionario. (código interno de la institución)
- l) Nombre o título del cuestionario de la investigación
- m) Descripción de los principales objetivos del instrumento
- n) Instrucciones para responderlo (si es administrado por correo)
- o) Nombre y datos del entrevistador
- p) Nombre y datos del entrevistado (o clave si es anónimo)
- q) Lugar donde se realiza la entrevista (ciudad, departamento, municipio)
- r) Lista de preguntas.

Condiciones que deben reunir los cuestionarios

d) Fidedignidad:

Fidedigno significa que el cuestionario debe estar redactado de tal forma que, independientemente de quien lo aplique, ha de obtener los mismos resultados.

e) Operatividad

El vocabulario y expresión gramatical debe ser unívoco, exacto en cuanto a su significado para todos, simple, claro y comprensible, apto para el nivel del conocimiento de las personas a quienes será administrado.

f) Validez

Debe ser suficiente como para recolectar la información deseada y necesaria para el objetivo propuesto. Justo, cabal, exacto. Que los conceptos utilizados efectivamente identifiquen las variables o indicadores que se requieren verificar (Ortiz, 2002).

Definición hipótesis

Formulación que se apoya en un sistema de conocimientos organizados y sistematizados (teoría), que establece una relación entre dos o más variables, para explicar y predecir, probabilísticamente, los fenómenos. (Ortiz, 2002)

Importancia

Las hipótesis una vez confirmadas, se convierten en conocimientos ciertos, verdades científicas, comprobables y objetivas. La suma de hipótesis comprobadas se convierte en teoría; la sus de teorías conforman las leyes. La suma de leyes conforma la ciencia. (Ortiz, 2002)

Método analítico

Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Bernal, 2010)

Método sintético

Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. (Bernal, 2010)

Método analítico-sintético

Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). (Bernal, 2010)

Método histórico-comparativo

Procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de esos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común. (Bernal, 2010)

Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa

Otra forma reciente de caracterizar métodos de investigación es la concepción de métodos cimentada en las distintas concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas metodológicas que se emplean para analizarla.

Según esta concepción, el método de investigación suele dividirse en los métodos cuantitativos, o investigación cuantitativa, y cualitativo o investigación cualitativa:

- ✓ Método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.
- ✓ El método cualitativo o método no tradicional: De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. (Bernal, 2010)

Evaluación

Tabla No. 27

Indicador	Si	No
¿Se trabajó el capítulo del diagnóstico?		
¿Se trabajó la fundamentación teórica?		
¿Se trabajó el plan de intervención o de acción?		
¿Se trabajó el capítulo de la ejecución y sistematización de la intervención?		

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

8.2 Glosario y acrónimos

Codificado: proceso de conversión en símbolos de una determinada información con el fin de ser comunicada, y a efectos de ser entendida por el receptor, aplicando las reglas de un código predeterminado.

Difundir: Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.

Divulgación: conjunto de actividades que interpretan y hacen accesible el conocimiento científico a la sociedad.

Dualidad: señala la existencia de dos fenómenos o caracteres diferentes en una misma persona o en un mismo estado de cosas.

Efímera: Que dura muy poco tiempo la felicidad absoluta es una sensación efímera.

Empírico: Que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Esclarecimiento: Efecto de esclarecer un asunto o materia.

Esquema: Exposición ordenada de los puntos o cuestiones esenciales de un asunto o materia; en especial la escrita en que dichos puntos se relacionan con líneas, números u otros signos gráficos para indicar su interdependencia.

Estacionalidad: variación estacional de una serie temporal es la variación periódica y predecible de la misma con un periodo inferior o igual a un año.

Fácticas: Que está basado en los hechos o limitado a ellos, y no en lo teórico o imaginario.

Fidedigna: Que es digno de ser creído o que merece crédito.

Filiación: Relación de parentesco entre padres e hijos.

Imprescindibles: Que es o se considera tan necesario que no se puede prescindir de él o no se puede dejar de tener en consideración.

Inalienables: Que no se puede enajenar.

Indefensión: Situación en que se deja a la parte litigante a la que se niega o limitan, de modo ilegal, sus medios procesales de defensa.

Itinerario: Ruta en la que se describen los lugares por los que se pasa.

Manutención: Acción de mantener a una persona (proporcionarle el alimento o lo necesario para vivir).

Jurisdicción: Ámbito o territorio en el que se ejerce esa autoridad o poder.

Glosario de Acrónimos

ASECSA: Asociación de Servicios Comunitarios de Salud

CNP: Cuerpo Nacional de Policía

COPMAGUA: La Coordinadora de Organizaciones Mayas de Guatemala

COPREDEH: Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos

DEMI: Defensoría de la Mujer Indígena

IGN: Instituto Geográfico Nacional

INE: Instituto Nacional de Estadística

INTECAP: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad

IUCM: Izquierda Unida Comunidad de Madrid

JNA: Java Native Access

ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio

PGN: Procuraduría General de la Nación

PNC: Policía Nacional Civil

RENAP: Registro Nacional de las Personas

SEPAZ: Secretaría de la Paz

8.3 Anexos

Encuesta

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa
USAC-CUNSARO 2019**



Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado se debe realizar un diagnóstico institucional para determinar y conocer las necesidades prioritarias que actualmente estén pendientes de solucionar en la Defensoría de la Mujer Indígena, sede municipio de Cuilapa del departamento de Santa Rosa.

Instrucciones: se le agradece unos minutos de su tiempo en contestar sinceramente, marcando con una “X” en la casilla que sea de su consideración y responder las preguntas que a continuación se le presentan. La información obtenida será de vital importancia para seleccionar la carencia prioritaria y buscarle solución a la misma.

1. ¿Las colaboradoras trabajan en equipo, siendo eficientes en las funciones de la institución?

Nunca	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

2. ¿Se logra satisfacción al desempeñar sus labores dentro de la institución?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

3. ¿Qué grado de cooperación existe entre las compañeras de trabajo?

Ninguna	<input type="checkbox"/>	Poca	<input type="checkbox"/>
Moderada	<input type="checkbox"/>	Mucha	<input type="checkbox"/>

4. ¿Recibe la información e instrucciones necesarias para realizar su trabajo?

Nunca	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

5. ¿Qué valores se practican, permitiendo obtener un clima laboral agradable en la institución?

Empatía	<input type="checkbox"/>	Respeto	<input type="checkbox"/>
Honestidad	<input type="checkbox"/>	Tolerancia	<input type="checkbox"/>
Lealtad	<input type="checkbox"/>	Dignidad	<input type="checkbox"/>

6. ¿La institución proporciona los insumos y recursos necesarios para realizar su trabajo?

Nunca	<input type="checkbox"/>	Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cómo califica la comunicación que existe entre usted y compañeros de trabajo?

Mala	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>

8. ¿Considera que la institución le ha brindado la oportunidad de capacitarse de manera eficiente en su área de trabajo?

Nunca	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

9. ¿Considera importante evaluar el desempeño laboral a las colaboradoras de la institución?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

10. ¿Distribuye su jefe las funciones equitativamente para todas las colaboradoras?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

11. ¿Le presta atención su jefe cuando usted necesita apoyo en el desarrollo de su trabajo?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

12. ¿Su jefe le indica constantemente si el trabajo que realiza es satisfactorio?

Nunca	<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

13. ¿Su jefe analiza sus resoluciones y acepta las sugerencias cuando son acertadas para resolver los problemas?

Nunca	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

14. ¿Considera que el ambiente de las instalaciones ayuda a desempeñar sus tareas con agrado?

Siempre
A veces

Casi siempre
Nunca

15. ¿Cuenta con recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo?

No

Si

16. ¿Cuenta con señales de emergencia? ¿extintores, botiquín de primeros auxilios y luces de emergencia?

No

Si

17. ¿Cuenta con espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo?

No

Si

18. ¿Cuenta con un servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena que permita continuar el seguimiento de los casos de las usuarias?

No

Si

19. ¿Cuenta con material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena?

No

Si

20. ¿Considera que es importante el desarrollo organizacional en la institución?

No

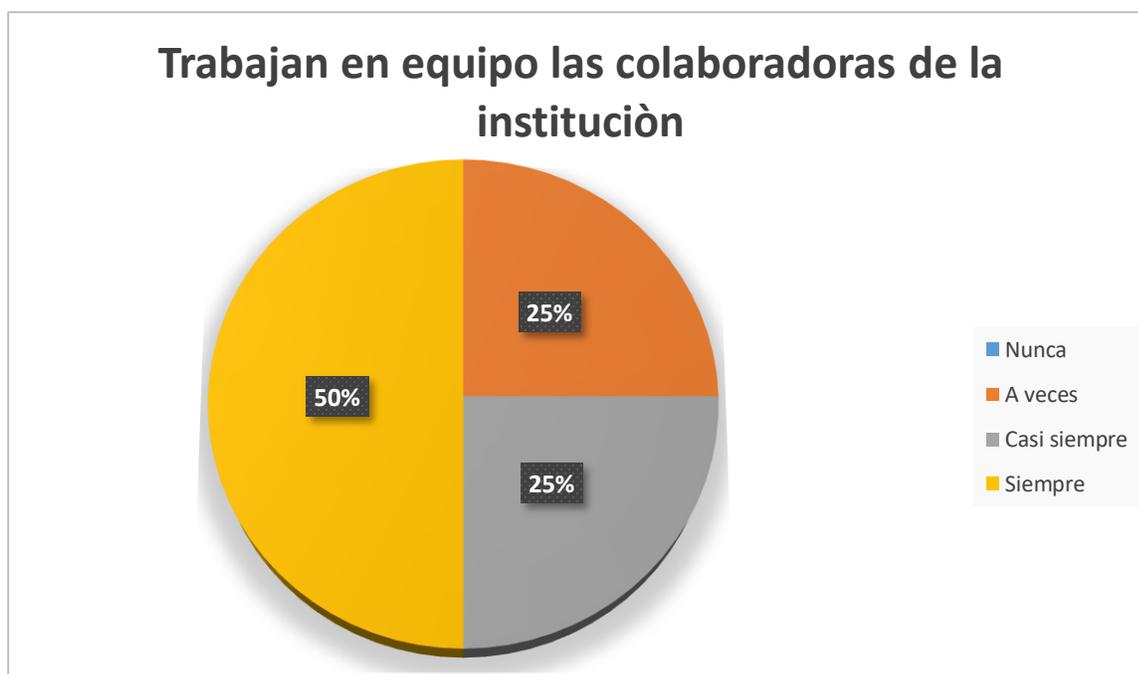
Si

Análisis e interpretación de los resultados

1. ¿Las colaboradoras trabajan en equipo, siendo eficientes en las funciones de la institución?

Variante	Número	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	1	25%
Casi siempre	2	50%
Siempre	1	25%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 28



Gráfica No. 1

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

Se comprobó estadísticamente que el 50% realiza el trabajo en equipo, el otro 25% indicó que casi siempre y el otro 25% argumentó que a veces trabajan en grupo, un buen ambiente y trabajo en equipo genera grandes triunfos para la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena, la comunicación directa y fluida mejoran el clima laboral aumentando la productividad, siendo leales a la institución, alcanzando los objetivos.

2. ¿Se logra satisfacción al desempeñar sus labores dentro de la institución?

Variante	Número	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 29



Gráfica No. 2

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis

Es incuestionable el resultado de la gráfica el 100% de las colaboradoras de la institución se sienten satisfechas al desempeñar sus funciones, el puesto de trabajo brinda la oportunidad de aplicar sus habilidades y capacidades alcanzando los objetivos personales, se evidencia la actitud de complacencia al desempeñar su trabajo con esfuerzo y mejor rendimiento siendo de mucho beneficio en la institución.

3. ¿Qué grado de cooperación existe entre las compañeras de trabajo?

Variante	Número	Porcentaje
Ninguna	0	0
Poca	0	0
Moderada	0	0
Mucha	4	100%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 30



Gráfica No. 3

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

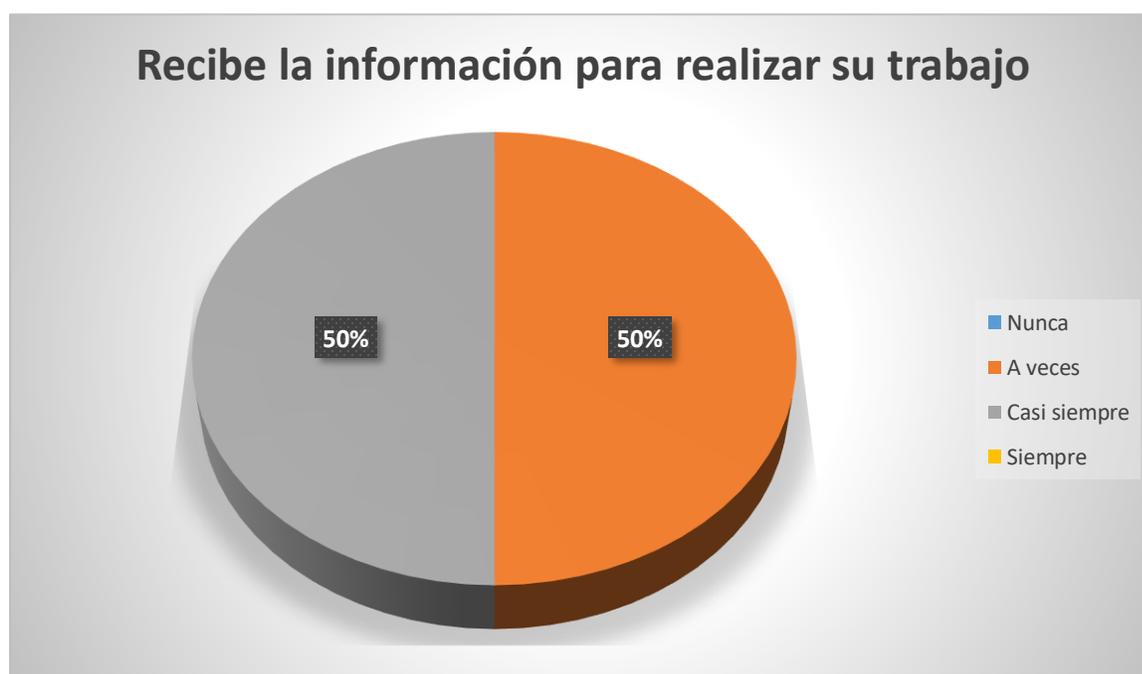
Análisis:

El propósito es evaluar el grado que existe entre las compañeras de trabajo teniendo como resultado el 100% favorable, se fundamenta el principio del respeto mutuo, creando un mecanismo de apoyo interno, la participación, entusiasmo y la ecuanimidad, asegurando la cooperación que permite alcanzar los objetivos en beneficio equilibrado.

4. ¿Recibe la información e instrucciones necesarias para realizar su trabajo?

Variante	Número	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	2	50%
Casi siempre	2	50%
Siempre	0	0
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 31



Gráfica No. 4

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

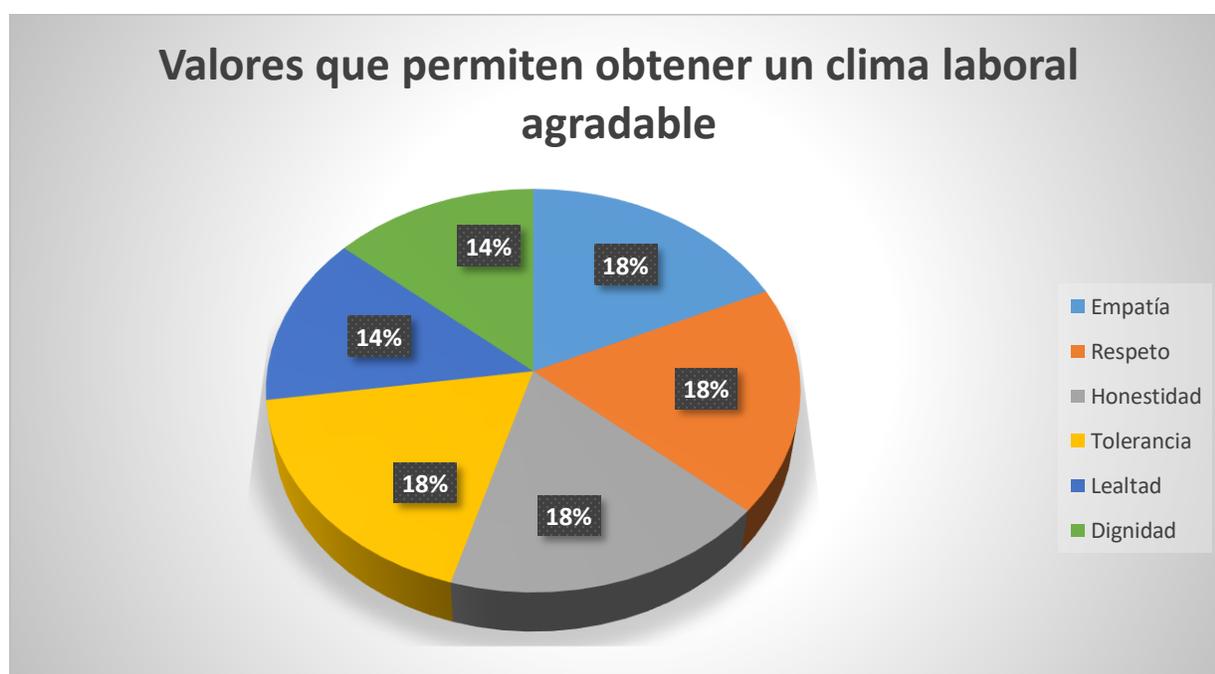
Análisis:

Se preguntó a los encuestados si recibían las instrucciones para desempeñar el trabajo, el 50% respondió casi siempre reciben los procedimientos y el otro 50% restante indicó que a veces cuentan con procesos de trabajo en la Defensoría de la Mujer Indígena, se deben describir de manera clara y precisa la forma correcta de realizar determinadas tareas que pueden generar inconvenientes al no realizarse en la metodología establecida.

5. ¿Qué valores se practican, permitiendo obtener un clima laboral agradable en la institución?

Variante	Número	Porcentaje
Empatía	4	18%
Respeto	4	18%
Honestidad	4	18%
Tolerancia	4	18%
Lealtad	3	14%
Dignidad	3	14%
Total	22	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 32



Gráfica No. 5

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

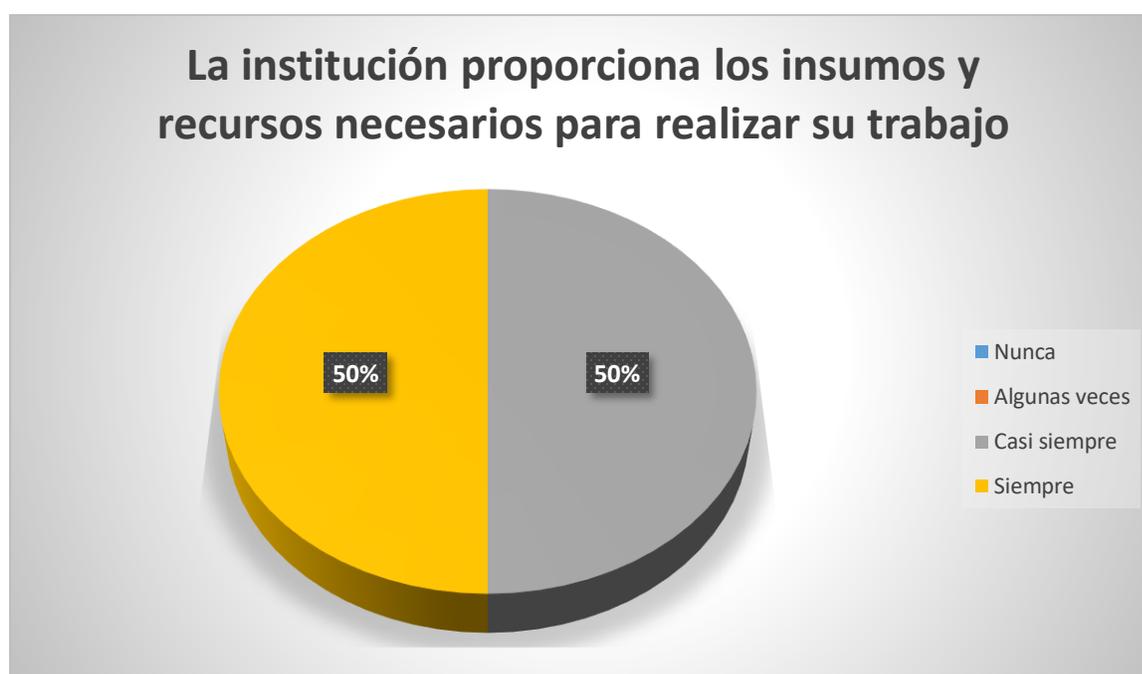
Análisis:

Se identifican los valores que permiten tener un clima laboral agradable en la institución; el respeto, la honestidad, la tolerancia y la empatía tiene cada una el 18%, el resto tiene el 14% que son la lealtad y dignidad, las actitudes y principios se fomentan con el objetivo de compartir en armonía, ética y responsabilidad formulando metas y propósitos a nivel individual y dentro de la institución.

6. ¿La institución proporciona los insumos y recursos necesarios para realizar su trabajo?

Variante	Número	Porcentaje
Nunca	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	2	50%
Siempre	2	50%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 33



Gráfica No. 6

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

El 50% de los encuestados respondió que la institución casi siempre proporciona los insumos y recursos necesarios para desempeñar su función, y el resto indicó que siempre apoya con los recursos, se debe considerar la importancia de contar con el material, equipo y las herramientas necesarias para realizar de manera eficiente su labor, un colaborador motivado es eficaz y productivo aprovechando mejor el tiempo e invierte todo el esfuerzo para alcanzar las metas y objetivos, la Defensoría de la Mujer Indígena debe estar comprometida con las colaboradoras brindándole los recursos necesarios en busca de la mejora continua en las instalaciones físicas del lugar de trabajo.

7. ¿Cómo califica la comunicación que existe entre usted y compañeros de trabajo?

Variante	Número	Porcentaje
Mala	0	0
Regular	0	0
Buena	2	50%
Muy buena	2	50%
Total	2	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 34



Gráfica No. 7

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

Se identifica la satisfacción motivacional en el entorno laboral, obteniendo resultados positivos que muestra la gráfica, en los rangos buena y muy buena con el 100%, la comunicación entre las compañeras es fundamental permite gozar de una excelente relación creando un clima laboral agradable, contribuye a la motivación y productividad.

8. ¿Considera que la institución le ha brindado la oportunidad de capacitarse de manera eficiente en su área de trabajo?

Variante	Número	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Siempre	4	100%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 35



Gráfica No. 8

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

El encuestado calificó de manera general que algunas veces se le brinda la oportunidad de capacitarse en su área de trabajo con el 100% la coyuntura de instruir permite ampliar los conocimientos y poder alcanzar el óptimo desempeño de los colaboradores que integran la organización minimizando las brechas en el desarrollo de habilidades y competencias.

9. ¿Considera importante evaluar el desempeño laboral a las colaboradoras de la institución?

Variante	Número	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 36



Gráfica No. 9

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Cuadro No. 11

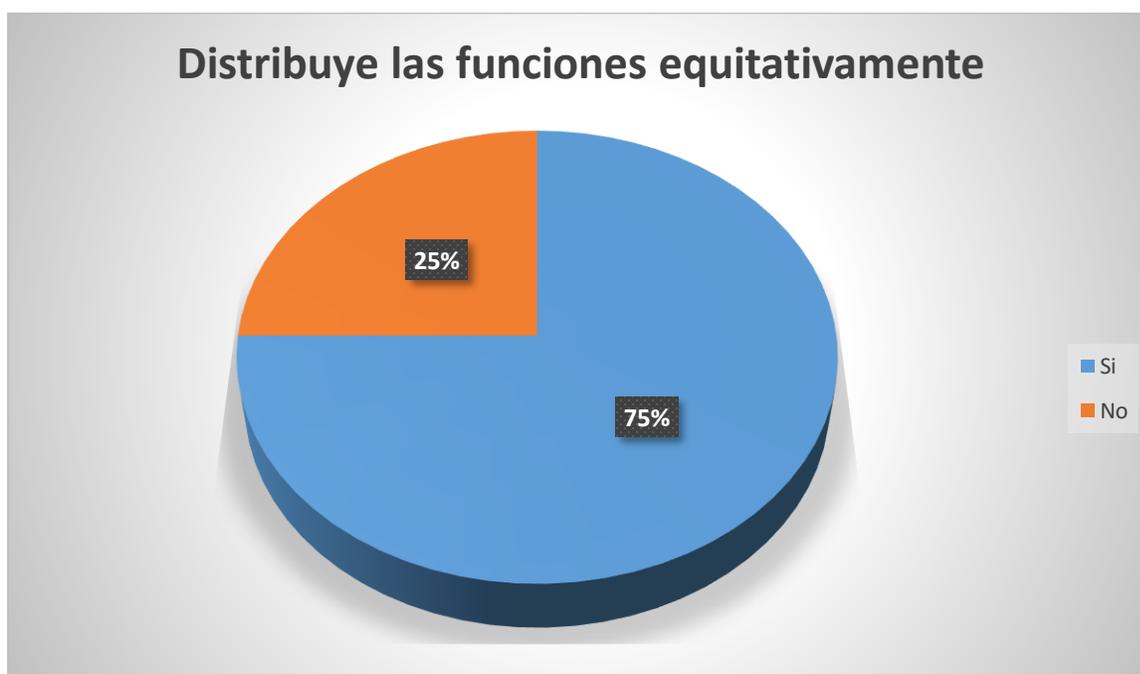
Análisis:

Se comprueba en la gráfica una respuesta favorable que beneficia a la institución, la apreciación de gestión es imprescindible, ayuda a **detectar las fortalezas y debilidades de su equipo de trabajo el 100% respondieron que si es importante la evaluación de los** diferentes procesos; la misión, visión, y los objetivos, así como la cultura organizacional e implementar estrategias para perfeccionar la eficacia del personal.

10. ¿Distribuye su jefe las funciones equitativamente para todas las colaboradoras?

Variante	Número	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 37



Gráfica No. 10

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

Se comprueban los resultados en la gráfica el 75% de las colaboradoras indican que su jefe distribuye las tareas de forma equitativa y el 25% indicaron que no la decisión de delegar tareas no debe tomarse a impulsos del agobio, obligando al trabajador debe ser realizado por otros departamentos, se comprueba en la presente grafica que no existe equidad en las funciones a realizar. La asignación de responsabilidades debe hacerse de forma profesional, se deben tomar decisiones mediante la evaluación de alternativas y no forzados por el exceso de responsabilidad.

11. ¿Le presta atención su jefe cuando usted necesita apoyo en el desarrollo de su trabajo?

Variante	Número	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 38



Gráfica No. 11

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

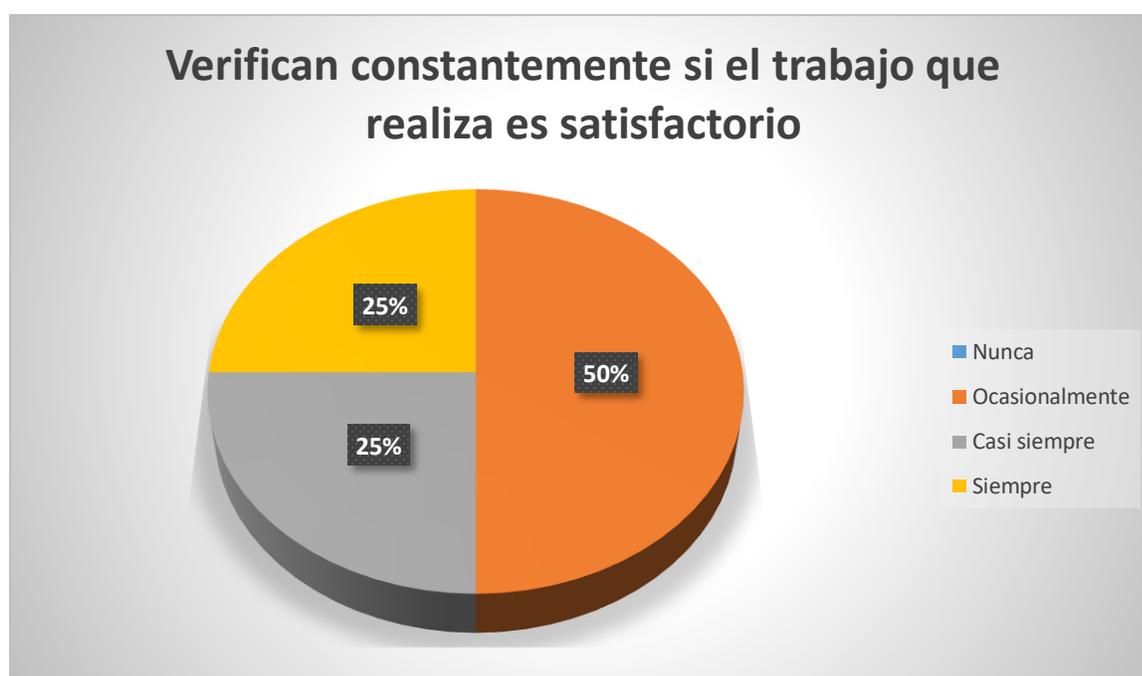
Análisis:

Los líderes dentro de la organización deben tener la habilidad de escuchar, motivar al personal, responder a sus expectativas y preocupaciones permitiendo que la comunicación sea más amena, se comprueba en los resultados que el 50% no tiene el apoyo del jefe, la importancia de la equidad, ser precavido y cuidadoso en sus acciones, el personal debe trabajar en equipo para que el clima laboral sea armonioso y productivo.

12. ¿Su jefe le indica constantemente si el trabajo que realiza es satisfactorio?

Variante	Número	Porcentaje
Nunca	0	0
Ocasionalmente	2	50%
Algunas veces	1	25%
Siempre	1	25%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 39



Gráfica No. 12

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

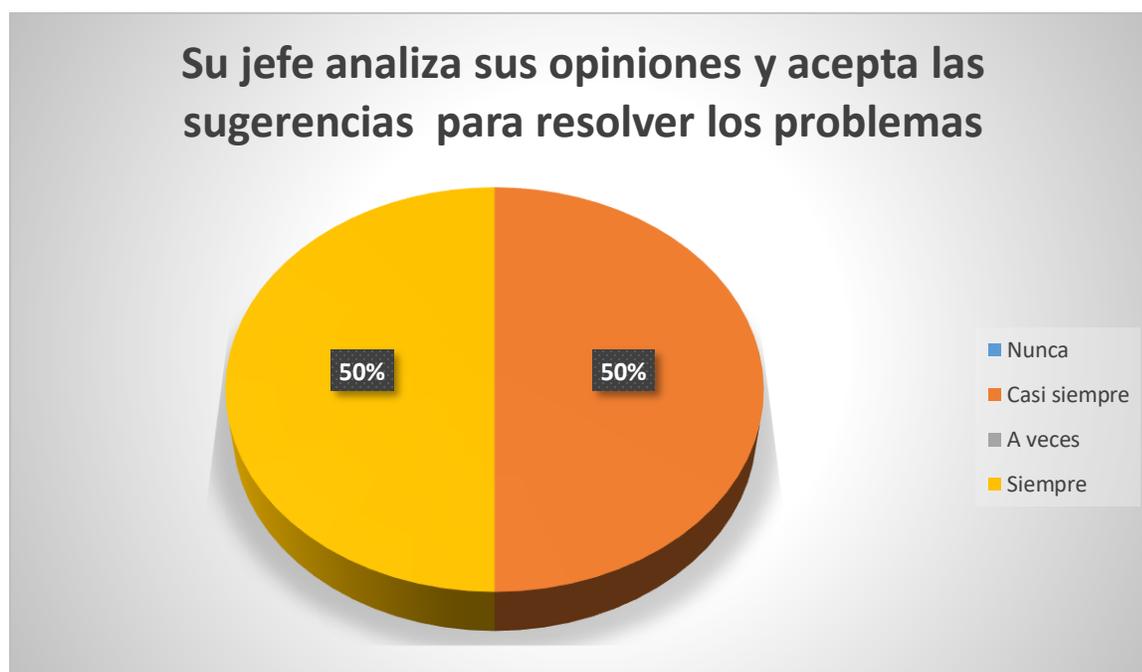
Análisis:

Los jefes deben poner en práctica liderazgo que fomente la confianza, el aprendizaje y el sentido de pertenencia en los colaboradores, se observa en la presente gráfica, que el 50% indican que ocasionalmente se da información si realizan bien su labor, el 25% indican que casi siempre la delegada realiza reuniones para informar el desempeño de las colaboradoras de la institución y el 25% indican que siempre se informa si las funciones que realizaron de forma eficiente y productiva en la institución.

13. ¿Su jefe analiza sus resoluciones y acepta las sugerencias cuando son acertadas para resolver los problemas?

Variante	Número	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi siempre	2	50%
A veces	0	0
Siempre	2	50%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 40



Gráfica No. 13

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

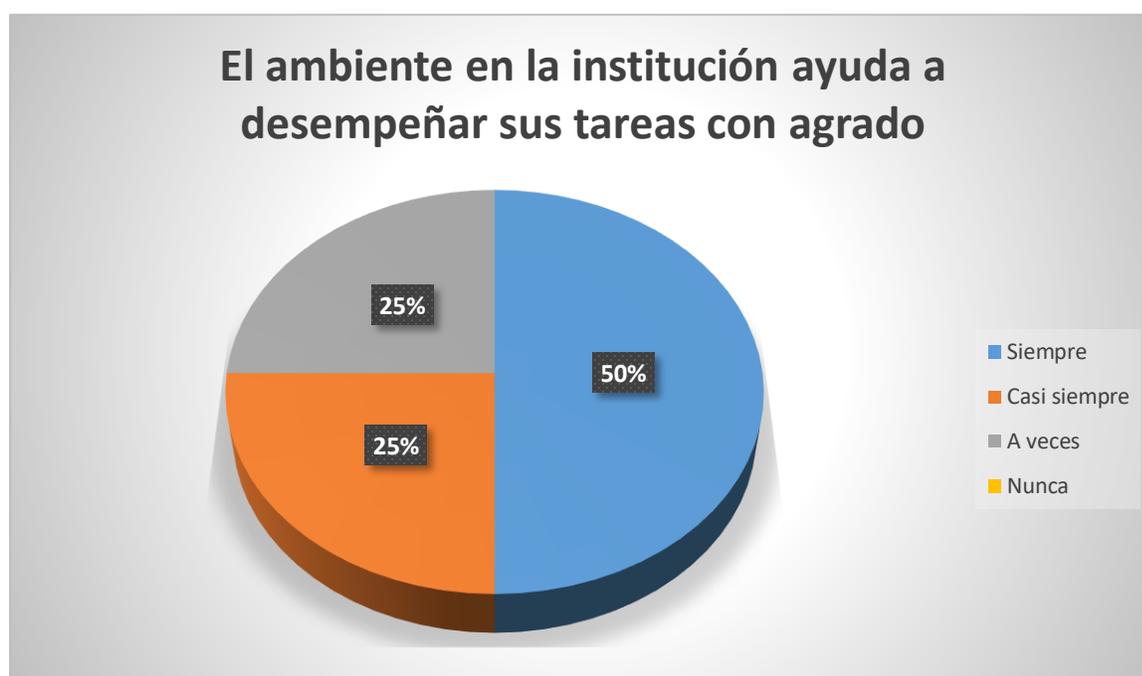
Análisis:

La comunicación es la forma asertiva de manejar a las personas difíciles y las situaciones tensas, con diplomacia y tacto un buen líder busca la forma de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados, dispuesto a resolver los conflictos, su lenguaje debe ser neutro y equitativo, analizando las opiniones de los colaboradores y aceptando las sugerencias en busca de la solución.

14. ¿Considera que el ambiente de las instalaciones ayuda a desempeñar sus tareas con agrado?

Variante	Número	Porcentaje
Siempre	2	50%
Casi siempre	1	25%
A veces	1	25%
Nunca	0	0
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 41



Gráfica No. 14

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

El clima laboral debe ser integral e interdisciplinario permite a las colaboradoras desempeñar sus labores con agrado en la presente grafica se observa que el 25% de las colaboradoras indico que a veces el ambiente y clima laboral ayuda a desempeñar bien sus funciones, el 25% que casi siempre el ambiente que hay en la institución ayuda a realizar de manera eficiente y eficaz su tarea, el 50% afirmo que beneficia al desarrollo de los diferentes procesos logrando ser eficientes y productivos en la institución.

15. **¿Cuenta con recursos materiales, tecnológicos y mobiliarios para realizar su trabajo?**

Variante	Número	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 42



Gráfica No. 15

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

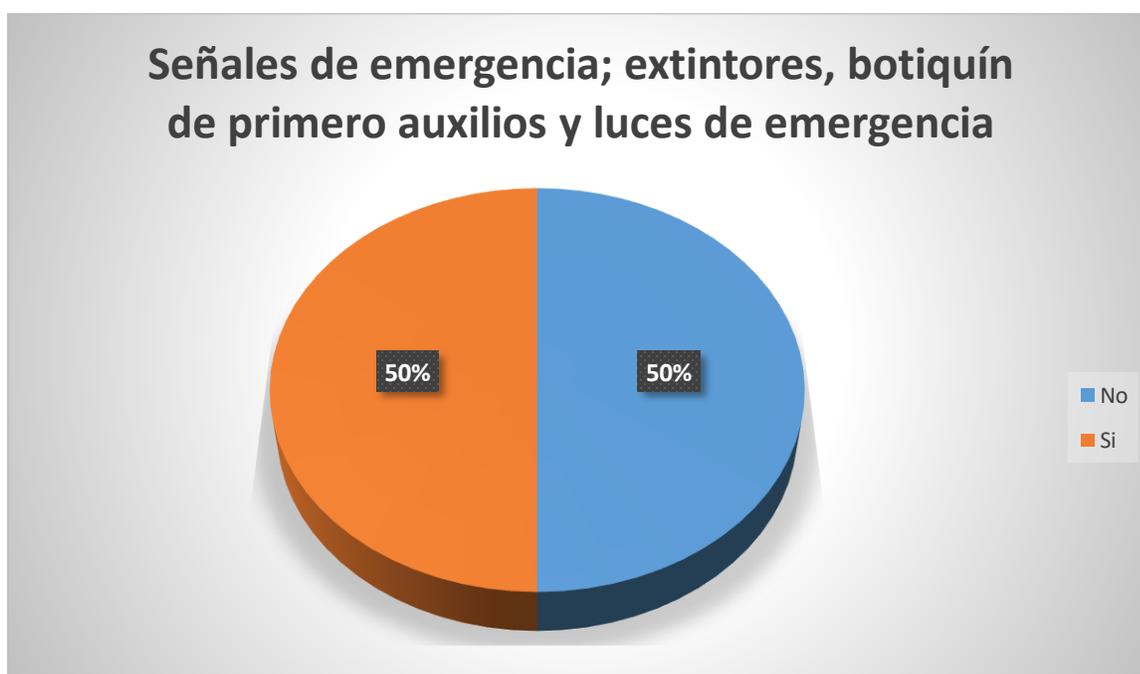
Análisis:

Los recursos ayudan a ejecutar de manera eficiente las actividades alcanzando los objetivos, aumentando la productividad y administrando los activos tangibles, se comprueba que en la Defensoría de la Mujer Indígena el 50% no cuenta con los materiales necesarios para cumplir con las funciones y mejor desempeño profesional dentro de la institución.

16. ¿Cuenta con señales de emergencia; ¿extintores, botiquín de primero auxilios y luces de emergencia?

Variante	Número	Porcentaje
No	2	50%
Si	2	50%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 43



Gráfica No. 16

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Cuadro No. 18

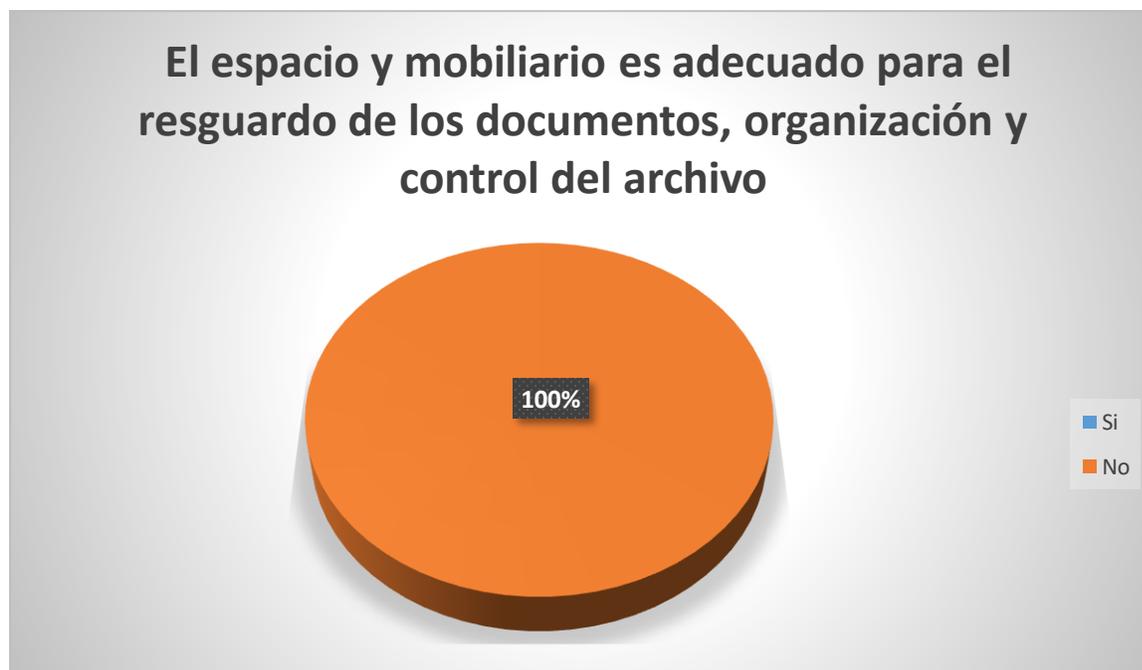
Análisis:

Las señales emergencia ordenan las acciones que cada persona debe realizar cuando se genera un siniestro en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena el 50% de las colaboradoras indican que no se cuenta con equipos de protección contra incendios, luces de emergencia, equipos de primeros auxilios en caso que se presenten situaciones de desastres.

17. ¿Cuenta con espacio y mobiliario adecuado para el resguardo de los documentos para la organización y control del archivo?

Variante	Número	Porcentaje
No	4	100%
Si	0	0
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 44



Gráfica No. 17

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Cuadro No. 19

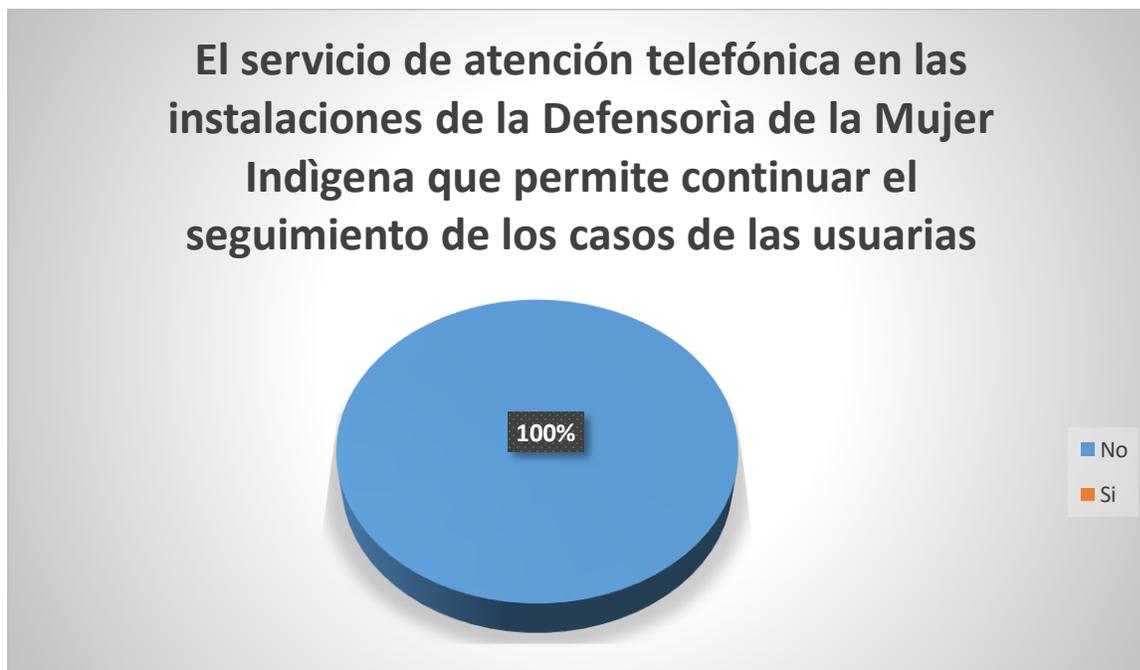
Análisis

El éxito de la institución depende en gran medida del óptimo uso, clasificación y resguardo de los archivos. La Defensoría de la Mujer Indígena no cuenta con el mobiliario indicado para archivar y proteger los expedientes de las usuarias que se presentan constantemente en la institución en búsqueda de la solución correspondiente a cada uno de los casos. Al carecer de este recurso en algunas oportunidades se han extraviado expedientes con información muy importante y en algunas ocasiones se han deteriorado por humedad, dificultando la recuperación del contenido de los mismos. Por lo que se considera importante y de carácter urgente contar con el recurso que permita garantizar el debido cuidado de toda la información, principalmente los casos de alto impacto que requieren de mucha confidencialidad. Por lo que es necesario poner en práctica uno de los principios fundamentales de la administración que recomienda Henry Fayol como lo es el orden, en este caso el manejo de archivos en la oficina para ahorrar tiempo en la búsqueda, e identificar, organizar y sistematizar para acceder a la información de forma eficiente y segura, mejorando el servicio que se brinda a las usuarias.

18. ¿Cuenta con un servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena que permita continuar el seguimiento de los casos de las usuarias?

Variante	Número	Porcentaje
No	4	100%
Si	0	0%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) *Tabla 45*



Gráfica No. 18

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

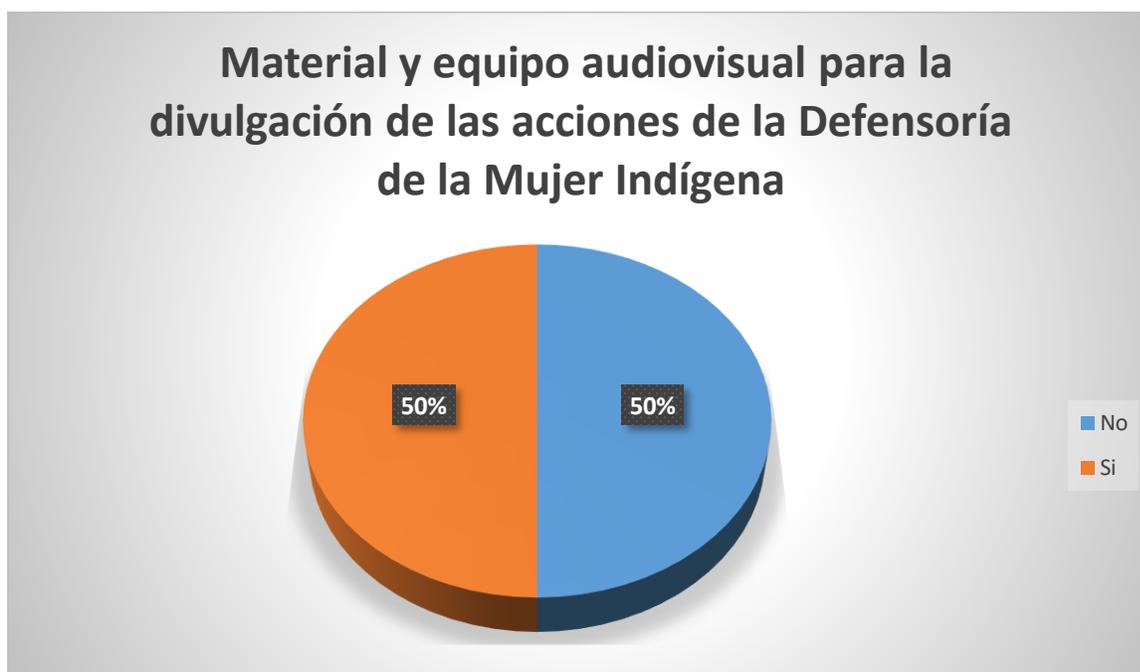
Análisis

El servicio que se le brinda a las usuarias ayudan al seguimiento de los casos por medio del servicio telefónico, lamentablemente la institución no cuenta con este recurso actualmente está funcionando con un servicio telefónico en calidad de préstamo, por lo que se sugiere tramitar a donde corresponda ya que es de suma importancia la comunicación con todas las usuarias y las demás instituciones que brindan apoyo a la DEMI, ya que su funcionamiento es de carácter interinstitucional, el 50% de las colaboradoras argumenta que cuentan con este servicio de atención maximizando el tiempo siendo productivos en la institución.

19. ¿Cuenta con material y equipo audiovisual para la divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena?

Variante	Número	Porcentaje
No	2	50%
Si	2	50%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) *Tabla 46*



Gráfica No. 19

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

El desarrollo de metodologías se pretende por medio de una acción estratégica la divulgación y difusión utilizando equipos audiovisuales el 50% de las colaboradoras argumentaron que no cuentan con equipos de divulgación de las acciones de la Defensoría de la Mujer Indígena y el otro 50% argumentaron que cuentan con manuales para la divulgación de las acciones de la institución.

20. ¿Considera que es importante el desarrollo organizacional en la institución?

Variante	Número	Porcentaje
No	0	0
Si	4	100%
Total	4	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 47



Gráfica No. 20

: (Elaboración propia, 2020)

Fuente

Análisis:

El desarrollo organizacional es fundamental dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena la gráfica indica que el 100% indico que es importante el desarrollo organizacional, ya que permite resolver problemas por medio de la planificación, organización, integración, dirección y control para brindar un servicio de calidad y alcanzar la eficiencia al expandir la productividad. Es importante llevar a la práctica la evaluación del desempeño para implementar estrategias de desarrollo organizacional basadas en el plan operativo anual (POA).

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa
CUNSARO 2019



Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), se debe realizar un diagnóstico de la institución para determinar y conocer las necesidades que están pendientes de solucionar en la Defensoría de la Mujer Indígena municipio de Cuilapa, Santa Rosa.

Se solicita su colaboración para responder la encuesta para posteriormente seleccionar la carencia prioritaria.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas indique con una “X” en la casilla que considere acertada.

Encuesta

Dirigida a las usuarias

1. ¿Las colaboradoras de la institución brindan la información requerida para completar el expediente según lo indique la tipología del caso?

Sí

No

2. ¿El servicio de terapias que recibe en el área psicológica favorece a resolver conflictos en su hogar?

Sí

No

3. ¿Recibió información clara, concisa y suficiente del proceso pertinente para resolver su situación?

Sí

No

4. ¿Cuándo llenaron la solicitud, le brindaron asesoría del caso?

Sí

No

5. ¿Cómo lo recibieron las colaboradoras, cuando entro a la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena?

Bien Excelente Mala atención

6. ¿Cuánto tiempo espero para que las colaboradoras de la institución le brindaran el servicio de atención?

Entre 10 y 30 minutos fui atendida en el instante

7. ¿Cuánto tiempo espero para que llenaran su ficha anotando sus declaraciones necesarias y documentos que se debían adjuntar a su expediente?

10 Minutos 20 Minutos 30 Minutos

8. ¿La colaboradora se esfuerza en responder sus necesidades y resolver sus problemas brindando un servicio de calidad?

Sí No

9. ¿Se ha beneficiado de los servicios que brinda la institución?

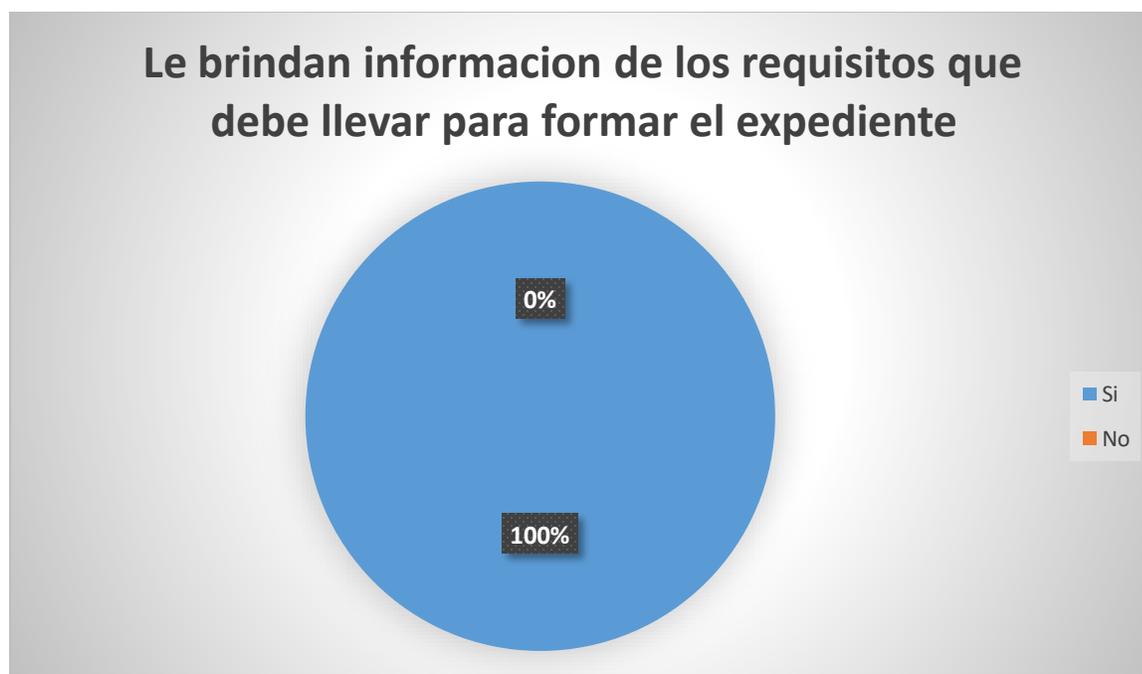
Sí No

10. ¿Qué aspecto considera que debería mejorar la institución para brindar un servicio de calidad, control de los expedientes y atención contribuyendo a minimizar el tiempo brindando la información requerida del caso para obtener una mejor satisfacción de la usuaria?

1. ¿Las colaboradoras de la institución brindan la información requerida para completar el expediente según lo indique la tipología del caso?

Variante	Número	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 48



Gráfica No. 21

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

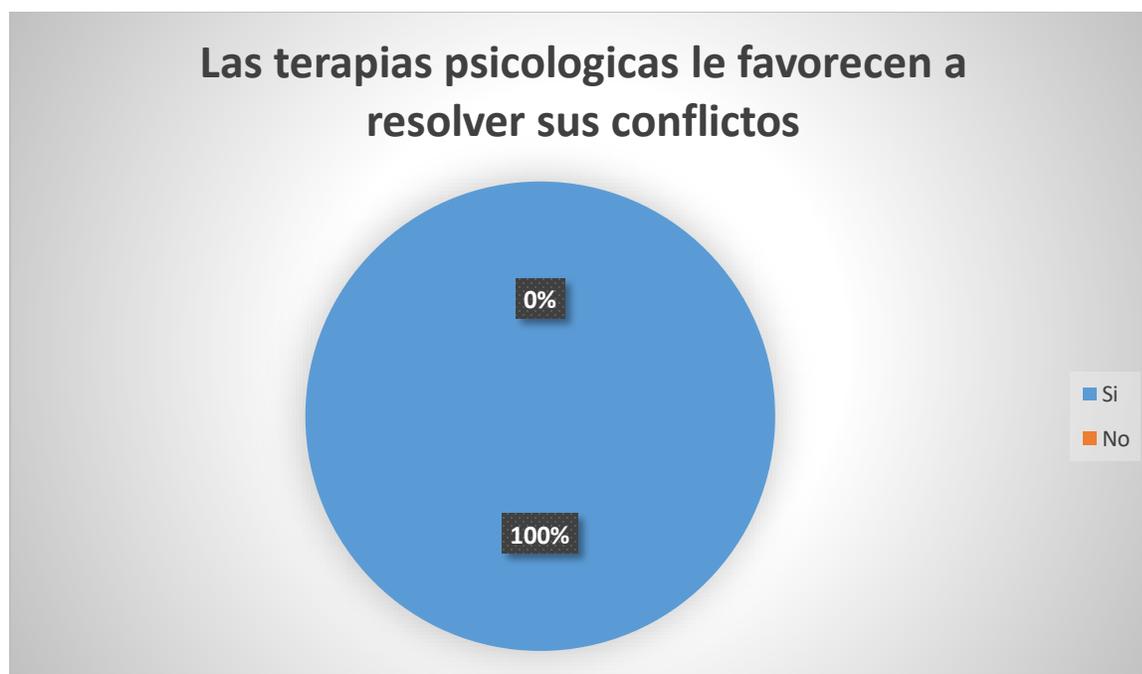
Análisis:

La información brindada por las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena es precisa y oportuna, según muestra la gráfica el 100% de las usuarias indican que obtuvieron la gestión requerida para completar el expediente según sea la tipología del caso, las instituciones deben rendir información pública, brindar un servicio de atención y asesoría cuando sea necesario, deben ser eficientes en su labor minimizando tiempo en la búsqueda de archivos siendo más productivas.

2. ¿El servicio de terapias que recibe en el área psicológica favorece a resolver conflictos en su hogar?

Variante	Número	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 49



Gráfica No. 22

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

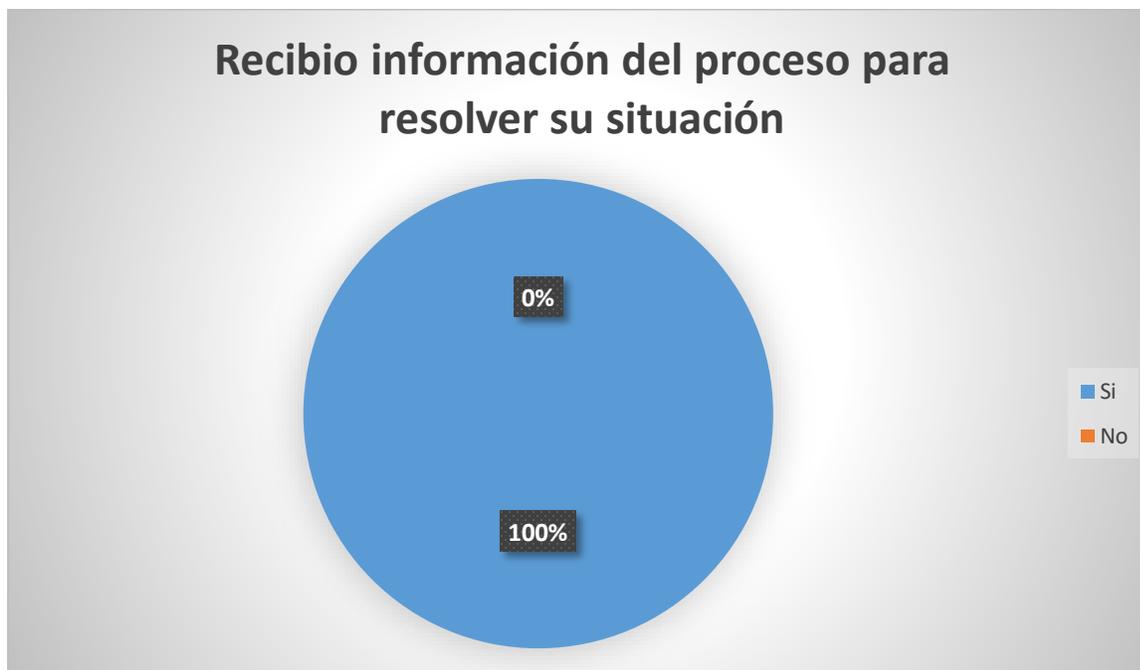
Análisis:

El servicio de psicología favorece a las usuarias y niños que han sufrido violencia física, verbal y sexual, la gráfica indica que el 100% están satisfechas con las terapias que reciben en la unidad psicológica, se utilizan estrategias al brindar talleres o programas que tienen como finalidad controlar la inteligencia emocional, equidad de género y aprender a resolver conflictos familiares.

3. ¿Recibió información clara, concisa y suficiente del proceso pertinente para resolver su situación?

Variante	Número	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 50



Gráfica No. 23

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

La información que las colaboradoras de la institución les brindan a las usuarias es clara, concisa y precisa argumentado por el 100%, reflejándose las estrategias institucionales al llenar sus expectativas, minimizando el tiempo en trámites innecesarios y ayudando a no desfallecer para resolver los problemas según la tipología del caso correspondiente.

4. ¿Cuándo llenaron la solicitud, le brindaron asesoría del caso?

Variante	Número	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 51



Gráfica No. 24

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

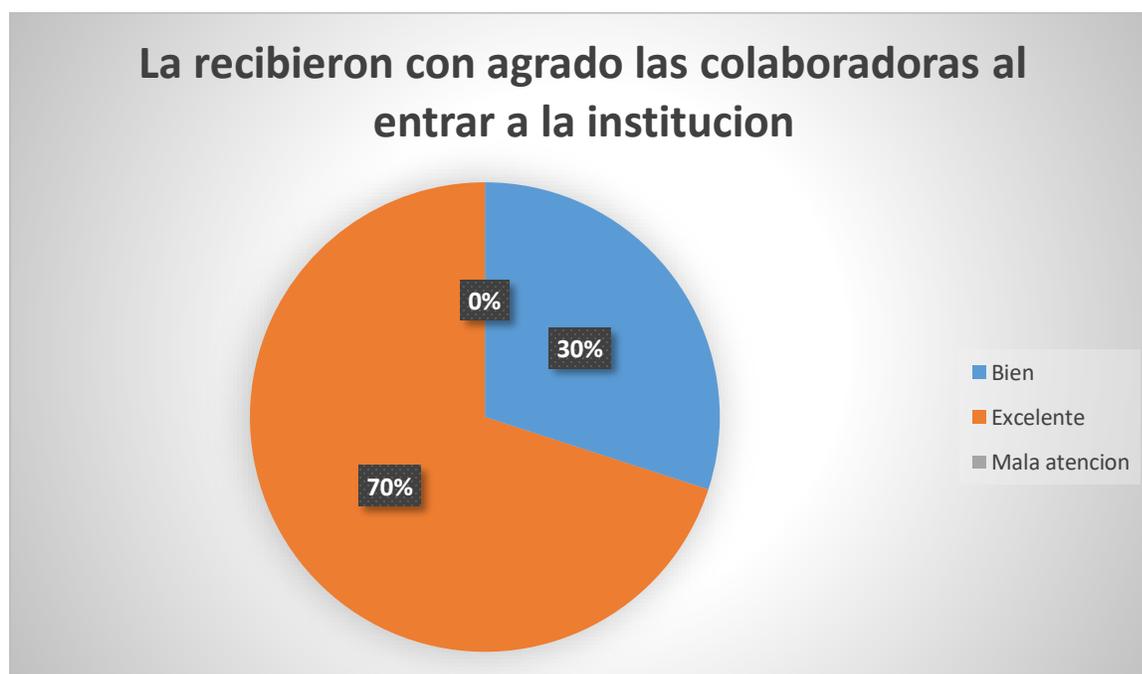
Análisis:

Se observa en la gráfica que el 100% recibió asesoría clara y concisa en el caso correspondiente, las colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena conocen la importancia de contar con un área de atención al cliente, mejorando el servicio en las unidades jurídica, social y psicológica satisfaciendo las necesidades y consultas de las mismas.

5. ¿Cómo lo recibieron las colaboradoras, cuando entro a la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena?

Variante	Número	Porcentaje
Bien	6	30%
Excelente	14	70%
Mala atención	0	0%
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 52



Gráfica No. 25

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Cuadro No. 27

Análisis:

Es fundamental para las instituciones públicas contar con un servicio de atención oportuno, las colaboradoras muestran interés al atender a las usuarias disfrutando de una actitud positiva, en la gráfica comprobamos que el 70% percibe un excelente carisma y el 30% indico que la atienden con agrado cuando solicitan apoyo en los diferentes servicios que presta la Defensoría de la Mujer Indígena.

6. ¿Cuánto tiempo espero para que las colaboradoras de la institución le brindaran el servicio de atención?

Variante	Número	Porcentaje
Entre 10 y 30 minutos	5	100%
Fui atendida al instante	15	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 53



Gráfica No. 26

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

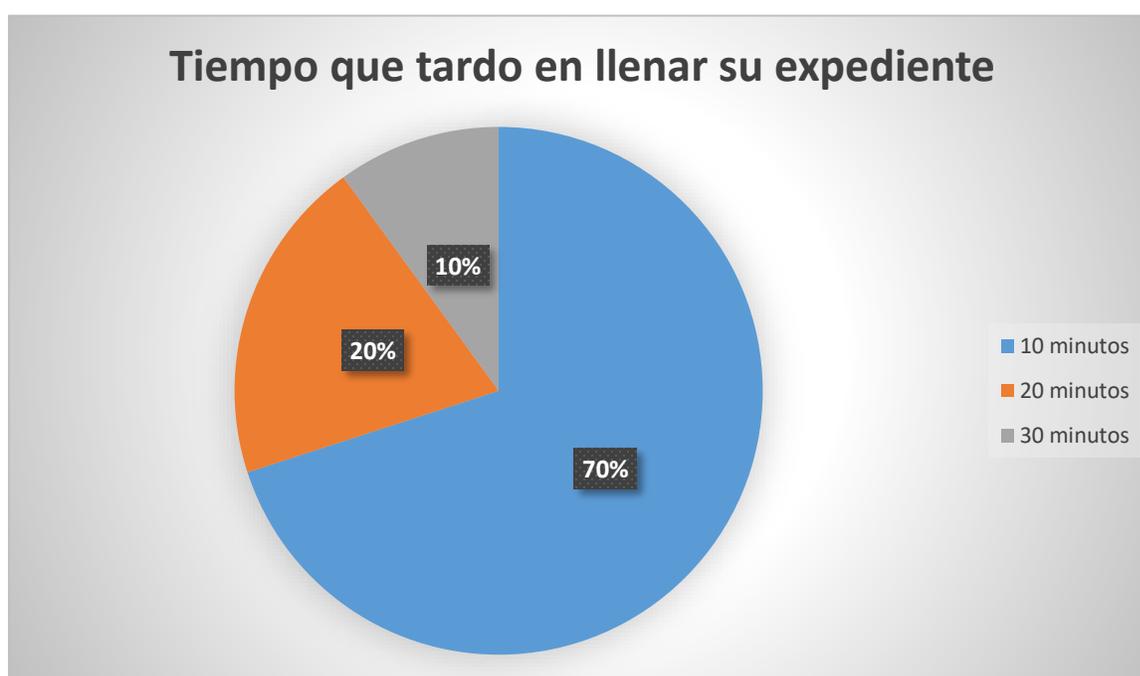
Análisis:

La Defensoría de la Mujer Indígena busca la satisfacción de las usuarias, brindando un servicio de atención espontáneo para llenar sus expectativas, la gráfica indica que el 75% fue atendida al instante y el 25% el servicio de atención que brindaron las colaboradoras demora un tiempo entre 10 a 30 minutos. Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía, su objetivo es el manejo de la satisfacción a través de minimizar el tiempo de espera, siendo más productivos creando percepciones positivas del servicio.

7. ¿Cuánto tiempo espero para que llenaran su ficha anotando sus declaraciones necesarias y documentos que se debían adjuntar a su expediente?

Variante	Número	Porcentaje
10 minutos	14	70 %
20 minutos	4	20 %
30 minutos	2	10 %
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 54



Gráfica No. 27

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

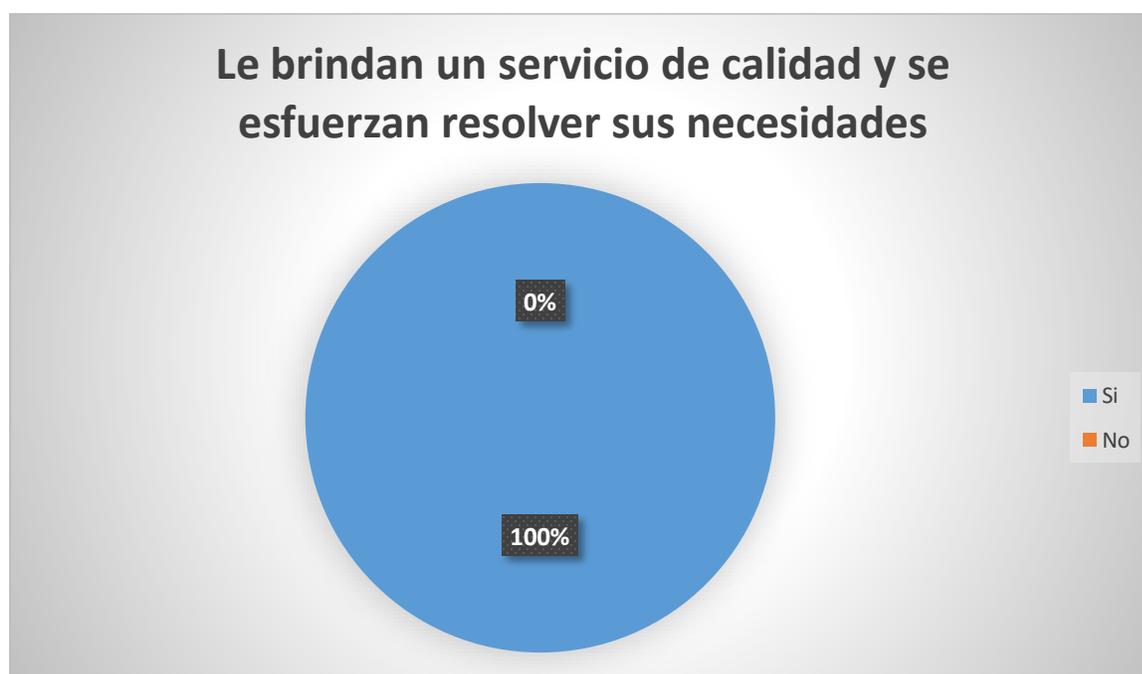
Análisis:

El tiempo es un factor muy importante al llenar expedientes se describen datos personales de las usuarias y del demandado, se realizan una serie de preguntas para ver su condición económica y laboral también se describen los hechos y las necesidades prioritarias que benefician a los hijos siendo equitativos, la gráfica indica que el 70% respondió que se tardan en llenar el expediente 10 minutos, el 20% indicó 20 minutos para la elaboración del expediente y el 10% argumentó que son 30 minutos que las colaboradoras utilizan para llenar los expedientes brindando la asesoría oportuna y escuchando las necesidades de las usuarias. Es importante considerar que el tiempo óptimo para este proceso es de 20 minutos.

8. ¿La colaboradora se esfuerza en responder sus necesidades y resolver sus problemas brindando un servicio de calidad?

Variante	Número	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 55



Gráfica No. 28

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

La satisfacción del cliente se ha convertido en prioridad para las colaboradoras de Defensoría de la Mujer Indígena, la gráfica indica que el 100% de las usuarias respondió satisfactoriamente al percibir uno de los objetivos fundamentales de la institución, buscan integrar todas las unidades funcionales prestando un servicio de calidad maximizando sus esfuerzos al desempeñar sus funciones.

9. ¿Se ha beneficiado de los servicios que brinda la institución?

Variante	Número	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 56



Gráfica No. 29

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Cuadro No. 31

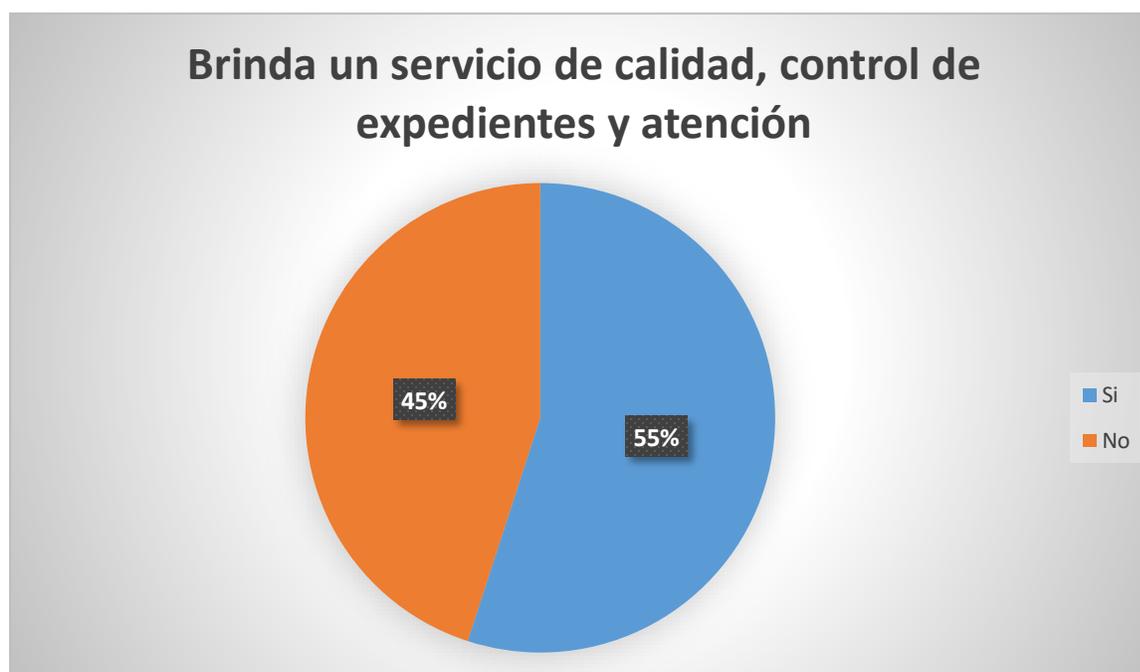
Análisis:

La finalidad de la Defensoría de la Mujer Indígena es contribuir con la erradicación de todas las formas de violencia, las charlas informativas contribuyeron a enriquecer los conocimientos con temas que en la actualidad afectan a la sociedad es un valor agregado a los servicios que presta la institución, el 100% indico beneficiarse con los servicios que recibe en la institución al satisfacer sus necesidades.

10. ¿Considera que debería mejorar la institución para brindar un servicio de calidad, control de los expedientes y atención contribuyendo a minimizar el tiempo brindando la información requerida del caso para obtener una mejor satisfacción de la usuaria?

Variante	Número	Porcentaje
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2020) Tabla 57



Gráfica No. 30

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Análisis:

Las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena, según indica la gráfica el 55% respondieron que las colaboradoras brindan un servicio de calidad y control de expedientes y el 45% indicó que no tienen un control de los expedientes, la institución tiene como finalidad promover sistemáticamente los archivos de la organización. El control es uno de los 14 de principios de Henry Fayol, permite la medición de los diferentes recursos para su evaluación e implementar estrategias obteniendo resultados favorables y optimizar el tiempo.

Cartas de solicitud de apoyo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Cuilapa, enero de 2020.

Señor;
Elman Silvano Aldana Reyes
PAINT CENTER
Barberena, Santa Rosa.



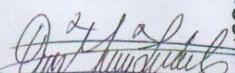
**PAINT CENTER
BARBERENA**
5 AVENIDA CENTRO COMERCIAL
SANTO DOMINGO KM. 54.5 CARRETERA A EL SALVADOR
9.04 APTO. 5 ZONA 2 BARBERENA, SANTA ROSA
TELEFONO: 7796-3451, 5834-5977

Distinguido Señor Aldana:

Reciba un atento y cordial saludo, anhelando que el creador derrame sabiduría y bendiciones en el desarrollo de sus actividades.

Así mismo hago de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; solicitando respetuosamente su colaboración financiera o material para la ejecución del proyecto titulado Innovación del área de archivo e Implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación los expedientes facilitando el acceso documental a las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa, en las instalaciones se carece de material para el resguardo de los archivos desde el año 2008, los expedientes están guardados en cajas de cartón. Se necesita la cantidad total de 50 cajas plásticas.

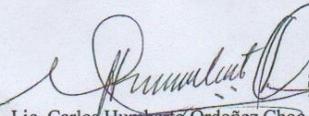
Agradeciendo su amable respuesta.



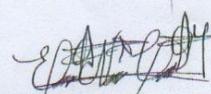

Señorita Orfa Marisela López de la Cruz
Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena



Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado




Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador de la Carrera Administración de Empresas



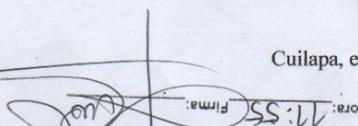
M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAC

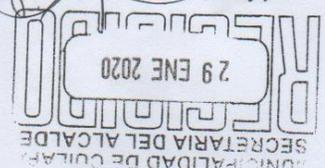
Eliza Nohemí Castillo García
E-mail: elicastgarcia@gmail.com
Celular: 5005 2169

Figura No. 16

Fuente: (Carta solicitud de apoyo EPS, 2020)

Cuilapa, enero de 2020.

Hora: 11:55 Firma: 



Señor;
Esvin Fernando Marroquín
Alcalde de Municipalidad
Cuilapa, Santa Rosa.

Distinguido Señor Marroquín:

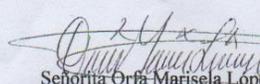
Reciba un cordial saludo, anhelando que el creador derrame sabiduría y bendiciones en el desarrollo de sus actividades y continúen contribuyendo a la erradicación de las necesidades en beneficio de la población de Santa Rosa.

Así mismo hago de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; solicitando respetuosamente su colaboración financiera o material para la ejecución del proyecto titulado Innovación del área de archivo e Implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación los expedientes facilitando el acceso documental a las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa, en las instalaciones se carece de material para el resguardo de los archivos desde el año 2008, los expedientes están guardados en cajas de cartón. Se necesita la cantidad total de 50 cajas plásticas.

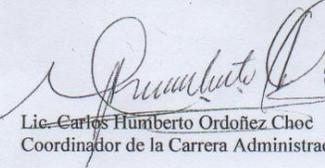
Agradeciendo su amable respuesta.

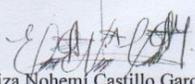




 Señoría Orfa Marisela López de la Cruz
Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena

 Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado

 Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador de la Carrera Administración

 Eliza Nohemi Castillo García
E-mail: elicastgarcia@gmail.com
Celular: 5005 2169

M. A. Luis De la Rosa B
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAC

Figura No. 17

Fuente: (Carta solicitud de apoyo EPS, 2020)



Cuilapa, enero de 2020.

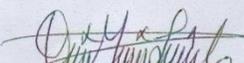
Señora;
Evelin Marroquín de García
Gerente de ventas
Ferretería el constructor
Cuilapa, Santa Rosa.

Distinguida Señora Marroquín:

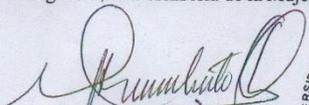
Reciba un cordial saludo, anhelando que el creador derrame sabiduría y bendiciones en el desarrollo de sus actividades.

Así mismo hago de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; solicitando respetuosamente su colaboración financiera o material para la ejecución del proyecto titulado Innovación del área de archivo e Implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación los expedientes facilitando el acceso documental a las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa, en las instalaciones se carece de material para el resguardo de los archivos desde el año 2008, los expedientes están guardados en cajas de cartón. Se necesita la cantidad total de 50 cajas plásticas, 1 cubeta de pintura para interior y utensilios para la decoración.

Agradeciendo su amable respuesta


Señorita Orfa Marisela López de Vega
Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena


Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado


Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador de la Carrera Administración


Eliza Nohemí Castillo García
E-mail: elicastgarcia@gmail.com
Celular: 5005 2169



1era. AV. 10-46, ZONA 3 CUILAPA, SANTA ROSA
TELEFAX: 70005671

M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSAROUSAC

Figura No. 18

Fuente: (Carta solicitud de apoyo EPS, 2020)



Cuilapa, enero de 2020.

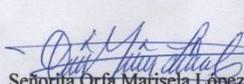
Sr. Luis Fernando Rosales Marroquín
Gerente de Ventas
Distribuidora Rosales
Cuilapa, Santa Rosa.

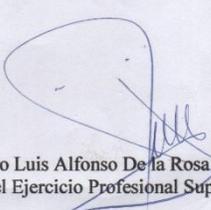
Distinguido Señor:

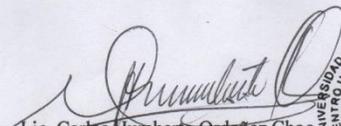
Reciba un cordial saludo, anhelando que el creador derrame sabiduría y bendiciones en el desempeño de sus labores.

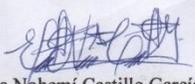
El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; solicitando respetuosamente su colaboración financiera o material para la ejecución del proyecto titulado Innovación del área de archivo e Implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación los expedientes facilitando el acceso documental a las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa, en las instalaciones se carece de material para el resguardo de los archivos desde el año 2008, los expedientes están guardados en cajas de cartón. Se necesita la cantidad total de 50 cajas plásticas.

Agradeciendo su amable respuesta.


 Señora Orta Marisela López de la Cruz
 Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena


 Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
 Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado


 Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
 Coordinador de la Carrera Administración de Empresas


 Eliza Nohemí Castillo García
 E-mail: elicastgarcia@gmail.com
 Celular: 5005 2169


 DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA
 DELEGADA REGIONAL DE SANTA ROSA


 CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA


 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

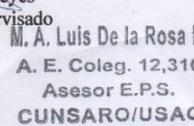

 M. A. Luis De la Rosa R.
 A. E. Coleg. 12,310
 Asesor E.P.S.
 CUNSARO/USAC

Figura No. 19

Fuente: (Carta solicitud de apoyo EPS, 2020)



Guatemala, enero de 2020.

Señor;
Miguel Díaz
Gerente de ventas
Ferretería EPA, S.A.
Don Justo Fraijanes, Guatemala.

Ferretería EPA, S.A.
Jaime Díaz
Cindy Gepe
Coordinadora de finanzas

Distinguido Señor Díaz:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente, deseando éxitos y bendiciones en las actividades que desarrollan diariamente.

Así mismo hago de su conocimiento que soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me identifico como Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación 2055 34848 0101, registro académico 201441196; al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, para la culminación de la carrera; solicitando respetuosamente su colaboración financiera o material para la ejecución del proyecto titulado Innovación del área de archivo e Implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación los expedientes facilitando el acceso documental a las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa, en las instalaciones se carece de material para el resguardo de los archivos desde el año 2008, los expedientes están guardados en cajas de cartón. Se necesita la cantidad total de 50 cajas plásticas.

Agradeciendo su amable respuesta

Orfa Marisela López de la Cruz
Señorita Orfa Marisela López de la Cruz
Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena



Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado

M. A. Luis De la Rosa R
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAC

Carlos Humberto Ordoñez Choc
Lic. Carlos Humberto Ordoñez Choc
Coordinador de la Carrera Administración de Empresas



Eliza Nohemí Castillo García
Eliza Nohemí Castillo García
E-mail: elicastgarcia@gmail.com
Celular: 5005 2169

Figura No. 20

Fuente: (Carta solicitud de apoyo EPS, 2020)

Actas elaboradas

2

Acta No. 01-2019

En las instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena ubicada en la cuarta avenida calle dos quión sesenta y uno zona trece colonia china en el municipio de Guatapa departamento de Santa Rosa, siendo las ocho y treinta minutos del día doce de agosto de dos mil diecinueve, se encuentran presentes las siguientes personas: Licda. Silvia Lisette Golindres Simón Asistente Técnica de la Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Regional de Santa Rosa, y Lic. M.A. Félix Tomás Gómez Figueroa Coordinador de Exámenes Generales de Graduación y la estudiante de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del centro universitario de Santa Rosa de la universidad de San Carlos de Guatemala Eliza Noemí Castillo García con código único de identificación No. 2055 34848 0101 y registro académico No. 201441190, quien redacta para dejar constancia de lo siguiente: - - - - -

ORDEN DEL DIA: Para dar inicio formalmente al desarrollo al Ejercicio Profesional Supervisado, se hace la presentación de la estudiante mencionada anteriormente y se establece la fecha de inicio día lunes, doce de agosto al treinta de septiembre de dos mil diecinueve finalizando con las acciones, en un horario

Figura No. 21

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

de ocho de la mañana a cuatro y media de la tarde cumpliendo así con un total de trescientas horas estipuladas en el normativo.

SEÑALADO: Se socializó a la asistente las funciones que puede desempeñar la estudiante de la carrera licenciatura en Administración, explicando así el normativo de la carrera correspondiente. — — — — —

SEÑALADO: No se presentó la Licda. Jpquelina Michelle Monzón Zepeda Asesora del Ejercicio Profesional Supervisado.

SEÑALADO: Se comentaron de las etapas del plan general del Ejercicio Profesional Supervisado que la institución tiene el modelo perfecto para realizar el rotutariado fuera de la institución. — — — — —

SEÑALADO: Se agradeció a la institución por el tiempo y la atención que fue brindada en la entrevista que se llevo a cabo con la estudiante quien manifestó agradecimiento que desempeñara muy bien las funciones designadas y el deseo de continuar desarrollando su experiencia en el entorno laboral y la presente oportunidad en la cual considera podrá realizar un aporte significativo a la institución. — — — — —

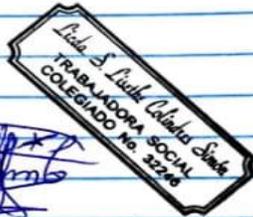
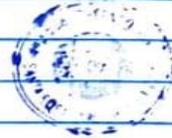
SEÑALADO: No habiendo más que hacer constar en la presente se da por finalizada dos horas des-

Figura No. 22

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

4

pues de su inicio el mismo lugar
y fecha, firmando para constancia
los que en ella intervinieron.

Lic. Silvia Lisette Colindres Dimón
Especialista de la Atención de la Mujer Indígena
Sede Regional de Santa Rosa

Lic. M.A. Félix Tomás Domínguez Figueroa
Coordinador de Exámenes Generales
de Graduación.

~~El estudiante~~
El estudiante Noemí Castillo García
El pesista

Figura No. 23

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

Acta No. 02-2019

En la defensoría de la Mujer Indígena ubicada en la cuarta avenida calle dos quinientos sesenta y uno zona tres colonia China en el municipio de Leutapa, departamento de Santa Rosa, siendo las quince horas con treinta minutos del día veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, se encuentran presentes las siguientes personas: Licda Erlin Marisol Guzmán Trabajadora de la unidad social, Licda Lisette Colindres Simón, Asistente Técnica de la Defensoría de la Mujer Indígena y la Licda. Jacqueline Mishell Menzón Asesora del Ejercicio Profesional Supervisado y la estudiante de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del centro universitario de Santa Rosa Eliza Abhemí Castillo García con código único de identificación No. 2055 34848 0101 y registro académico No. 201441196, quien redacta para dejar constancia lo siguiente.

Primero: Se dio inicio con la presentación formal de la Asesora del ejercicio Profesional Supervisado a conocer parte del normativo de la institución y las funciones que debe desempeñar la practicante Eliza Abhemí Castillo García, que debe cumplir según el normativo con las trescientas horas mínimas.

SEGUNDO: A sta el momento están

Figura No. 24

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

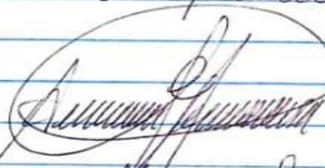
6

felices por la aportación que está dando en la institución porque se ha involucrado en las diferentes charlas informativas. - - - - -

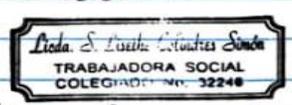
CONCLUSIÓN: Se dio a conocer que se hará un diagnóstico dentro de la institución que es una etapa del ejercicio profesional supervisado donde se hará un aporte a la institución que se verificarán las necesidades prioritarias dentro de la institución. -

COMENTARIO: La licda Arlyn Marisol Guzmán comentó que hay muchas necesidades dentro de las diferentes áreas de la institución. -

GUARDADO: No habiendo más que hacer constar en la presente se da por finalizada una hora después de su inicio en el mismo lugar y fecha firmando para dejar constancia. - -

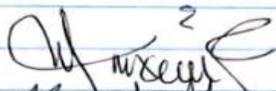
 

Arlyn Marisol Guzmán
Trabajadora Social
Sede Regional de Santa Rosa.

Silvia Lisette Colindres Simon
Técnica de la Defensa de la
Mujer Indígena

Figura No. 25
Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)


Jaqueline Michelle Monzón Zepeda
Asesora del Ejercicio Profesional
Supervisado.


Gliza Nohemy Castillo Baraa
Estudiante del Ejercicio
Profesional Supervisado
Carrera: Licenciatura en
Administración de Empresas

Figura No. 26

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

8

Acta No. 03-2019

En la defensoría de la Mujer Indígena ubicada en la cuarta avenida calle dos quion setenta y uno zona tres colonia china en el Municipio de Quilapa departamento de Santa Rosa, siendo las nueve y treinta minutos del día treinta de septiembre de dos mil diecinueve, se encuentran presentes las siguientes personas: La señora Orfa Maricela López de la Cruz Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Regional de Santa Rosa. Licenciado Luis Alfonso de la Rosa Reyes Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado y la estudiante de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del centro universitario de Santa Rosa Eliza Nohemí Castillo García con código único de identificación No. 2055348480101 y número de carné: 201441916. quien redacta para dejar constancia de lo siguiente: Se dio inicio con la presentación del nuevo Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado quien dio a conocer las funciones del Ejercicio Profesional según lo estipula el normativo vigente del centro universitario de Santa Rosa.

PRODUCTO Se conoció información básica de la institución para conocer las necesidades de prioridad las cuales la señora Orfa Maricela López de la Cruz expuso para de ellas.

CONCLUSIÓN: No habiendo que más hacer

Figura No. 27

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

constar en la presente se da por finalizada una hora despues de su inicio en el mismo lugar y fecha firmando para dar constancia de los que en ella intervinen en la oficina de la Defensoria.



~~Orpa Maricela Lopez de la Cruz~~
Orpa Maricela Lopez de la Cruz
Sede, Regional de Santa Rosa

~~Lic. Sergio Alonso de la Rosa~~
Lic. Sergio Alonso de la Rosa
Asesor del Ejercicio Profesional S.

M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUN SARO/USAC

M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310

M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310

~~Eliza Nohemi Castillo Garcia~~
Eliza Nohemi Castillo Garcia
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

Figura No. 28

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

10

Acta No. 04-2019
 En la oficina de la Defensoría de la Mujer Indígena de la sede de Santa Rosa, siendo las nueve horas del día primero de noviembre de dos mil diecinueve se encuentran reunidas las siguientes personas: la señorita Orpa Marcela López de la Cruz Delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Regional de Santa Rosa, Licenciado Luis Alfonso de la Rosa Reyes Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Santa Rosa y la estudiante especialista de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa -CUCSAR- de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Eliza Bohemí Castillo Parica C.U.D. No. 2055 34848 0101 y registro académico No. 201441196, quien redacta para dejar constancia de lo siguiente: - - -
 MÉTODO: Se realizó el método de investigación cuantitativa que tiene como objetivo estudiar las prioridades, problemas, su ventaja, capacidad de estandarizar datos, análisis estadístico que permite obtener la información de las trabajadoras de la institución por medio de la encuesta diseño descriptivo que permite la recopilación de datos. - - -

Figura No. 29

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

DESARROLLO: Se pasó la encuesta en todas las unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena para diagnosticar las necesidades dentro de la institución para identificar la necesidad prioritaria e intervenir en el proyecto que será de beneficio así optimizar el desempeño de las colaboradoras de la institución.

RESULTADO: Los resultados obtenidos en la encuesta pasaron posteriormente a clasificar y analizar los datos para su tabulación para su posterior análisis de las gráficas.

CONCLUSIÓN: Se finalizó la acción en el proceso de reconocimiento análisis y evaluación de la institución para determinar sus tendencias, solución del problema prioritario que se obtuvo mediante el instrumento de la observación, encuesta y análisis para determinar la problemática permitiendo desarrollar con éxito el proyecto que el diagnóstico situacional determinó los aspectos a mejorar para adaptar las estrategias necesarias para diseñar e implementar proyecto de mejoramiento.

GRUPO: Se procede a dar por finalizado el periodo de prácticas con un total de trescientas horas para dar cumplimiento con lo estipulado en el normativo para EDS del Centro Universitario de Santa Rosa.

Figura No. 30

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

12

Severo: No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente acta en el mismo lugar y fecha dos horas después de su inicio firmando y sellando los que en ella intervinieron en las oficinas de la Defensoría de la Mujer Indígena

~~Orpa Maricela~~
Orpa Maricela Lopez de la Cruz
Defensoría de la Mujer Indígena
Delegada de la Sede de Santa Rosa



~~M.A. Luis~~
M.A. Luis De la Rosa
A.E. Coleg. 12.310
Asesor E.P.S.
UNSAARONSAC

Lic. Luis Alfonso de la Rosa Reyes
Asesor del Ejercicio Profesional

~~Eliza~~
Eliza Abheym Castillo Marcia
Estudiante Egresista

Figura No. 31

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

13

Acta No. 09-2019.

En el área de atención al cliente o usuarias de las Dependencias de la Mujer Indígena de la sede de Santa Rosa, siendo las ocho y treinta minutos del día 8 de noviembre de dos mil diecinueve, se encuentran las siguientes personas: Licenciada Arlyn Marisol Puzman Ferracite encargada de la unidad procs, la promotora Arly Marcela Lopez de la Cruz delegada de la dependencia de la mujer indígena y la estudiante promotora de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del centro universitario de Santa Rosa - CUCSAR - de la universidad de San Carlos de Guatemala Eliza Noheми Castillo Jimenez, Qui: No. 2055 34848 C 1 C 1 y registro académico No 20144119, le quien redacta para dejar constancia del siguiente:

OBJETIVO: Se dio a conocer que la encuesta es una técnica de investigación de campo a través de preguntas ayudan a la institución a obtener datos para saber el nivel de satisfacción con las usuarias al prestarles el servicio de atención, tiene como ventaja que puede aplicarse a mayor cantidad de usuarias. - - -

SE DESARROLLO: Se les brindó la información a las usuarias, su ayuda para responder la encuesta, se les dio conforme ingresaban a las instalaciones para iniciar sus diferentes procesos en la institución. - - -

RECONOCIMIENTO: Se agradeció a las usuarias y al personal de la

Figura No. 32

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

14

Defensoria de la Mujer Indígena
 por su colaboración y comprensión
 en el llenado de las encuestas. -
 COLABORADO: No habiendo más que hacer
 constar se finaliza la presente acta
 en el mismo lugar y fecha de su
 inicio dos horas después de
 inicio firmando quienes en ella
 intervinieron. - - - - -

~~En~~ ^{*14 A}
~~En~~ ^{En} ~~la~~ ^{la} ~~ciudad~~ ^{ciudad} ~~de~~ ^{de} ~~la~~ ^{de} ~~Cruz~~ ^{Cruz}
 Delegada Regional de Santa Rosa.

~~En~~ ^{En} ~~la~~ ^{la} ~~ciudad~~ ^{ciudad} ~~de~~ ^{de} ~~la~~ ^{de} ~~Cruz~~ ^{Cruz}
 Unidad Social

~~En~~ ^{En} ~~la~~ ^{la} ~~ciudad~~ ^{ciudad} ~~de~~ ^{de} ~~la~~ ^{de} ~~Cruz~~ ^{Cruz}
 Estudiante Opositora

Figura No. 33

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

Acta No. 04-2019

En la casa de la Licenciada Arlyn Guzmán se proyectó el salón para la presentación del proyecto ubicada en la 2da. avenida 3-13 zona 1, de Quilapa, Santa Rosa, siendo las diez de la mañana del día quince de noviembre de dos mil diecinueve se encuentran reunidas las siguientes personas: Licenciado Carlos Humberto Gredoz Echoc Coordinador de la Carrera Administración de Empresas y la estudiante de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala Estiza Chehemi Castiño García con código único de identificación No. 205534848 0101 y registro académico No. 201441196 quien redacta para dar constancia de lo siguiente: - - - - -

El 30 de Mayo: Se dio inicio a la presentación para la aprobación del proyecto que se dará inicio en el capítulo tres en el plan de acción fue se diagnóstico como una necesidad prioritaria dentro de la Defensoría de la mujer indígena - - - - -

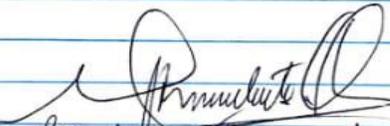
El 30 de Mayo: Se realizó la presentación del problema y se dio a conocer a la autoridad del Centro Universitario de Santa Rosa la propuesta de intervención - proyecto quien satisfactoriamente aprobó el proyecto para su

Figura No. 34

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

16

ycaución en la oficina de archivo de
 la Defensoría de la Mujer Indígena
 QED QED QED. No se hicieron presentes
 en la presentación del proyecto el
 Lic. M^{te} Felix Tomás Gómez Figuerola
 coordinador de exámenes de Graduación
 ya que tenía una actividad en la
 Sede Central de la Universidad
 de San Carlos de Guatemala pues
 lo informo vía telefónica y el
 Asesor Lic. Luis Alfonso de la
 Rosa Reyes quien por motivos
 personales no pudo asistir a la
 presentación informando por vía
 telefónica y estando al pendiente
 de la actividad - - - - -
 QED QED QED: cito habiendo más que
 hacer constar en la presente
 se da por finalizada dos horas
 después de su inicio en el mismo
 lugar y fecha, firmando para
 constancia los que en ella
 intervinieron - - - - -


 Lic. Carlos Humberto Ordóñez Chee.
 Coordinador de la carrera
 Administración de Empresas



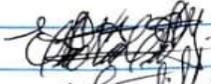

 Orlin Roberto Castillo García
 Estudiante Epistémico

Figura No. 35

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

Acta No. 10 - 2020

25

En las instalaciones de la Defensora de la Mujer Indígena en la sede de Cuilapa, Santa Rosa, siendo las nueve horas del día cinco de marzo del año dos mil veinte se encuentran reunidas las siguientes personas licenciada Orla Maure de la Cruz, Delegada Regional de Santa Rosa, licenciada Arlyn Mausot Guzman Ferrate, Encargada de la Unidad Social, licenciada Cindy Julissa Nataly Arana Mendoza Encargada de la unidad Jurídica, licenciada Olga Mauna Cruz Sanchez Encargada de la unidad psicológica, Señora Flor de María Esteban Najera Técnica El Ingeniero Byron José Hernández Bolaños, El coordinador de la Carrera de Administración de Empresas licenciado Carlos Humberto Ordoñez, Epoc, licenciado Luis Alfonso De la Cruz Reyes, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Santa Rosa y la estudiante Eliza Noemí Castillo García de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas - CUD: 205534848 0101 y registro académico No. 201441196, quien dicta para dejar constancia de lo siguiente:

El día 05 de marzo de 2020 se inició con el protocolo inicial, entonación de los Himnos

Figura No. 36

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

26

nacional de Guatemala y las universidades, la presentación de las autoridades universitarias presentes en la presentación del proyecto que es una etapa del Ejercicio Profesional Supervisado y cumpliendo con lo estipulado en el normativo.

DEBIDO: La intervención de la estudiante quien dio a conocer el proyecto titulado Innovación del área de archivo e implementación de cajas plásticas para la clasificación, codificación y conservación de los expedientes facilitando el acceso documental a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sede Cuilapa, Santa Rosa.

DEBIDO: Se procedió en la entrega de Reconocimiento a las autoridades Universitarias de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa y colaboradoras de la Defensoría de la Mujer Indígena.

DEBIDO: Se dio la intervención a la licenciada Cindy Julissa Matay Arana Mendoza quien agradeció a las autoridades universitarias por asistir y la ejecución del proyecto que se realizó en las instalaciones que son en beneficio de usuarias y colaboradoras de la institución y se dio el tiempo al ing. Byron José Fernández Bolaños quien explicó

Figura No. 37

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

las áreas del Ejercicio Profesional Supervisado y agradece a las colaboradoras de la Dependencia de la Mujer Indígena, se dio el tiempo al lic. Luis Alfonso De la Rosa quien agradeció a las colaboradoras de la institución por el espacio brindado y motivo a seguir adelante en sus labores, así mismo tomó el tiempo el lic. Carlos Ordóñez quien explicó parte del ejercicio Profesional Supervisado (E.P.S.) de Realizó la entrega del Proyecto a las autoridades correspondientes la estudiante Estelza Cebemí Casullo García quien agradeció a cada una de las colaboradoras por el espacio brindado en las instalaciones de la Dependencia de la Mujer Indígena para la ejecución del Proyecto y Voluntariado que son parte del Ejercicio Profesional Supervisado y el Diagnóstico correspondiente de la institución quien dio la ponderación más alta a la necesidad prioritaria. - SEORCO. No habiendo más que hacer constar se da por finalizada tres horas después de su inicio, sellando y firmando en la que ellas interviene.

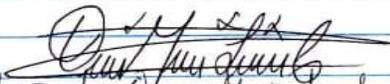

 Doña Mansita Lopez de la Cruz
 Delegada Regional de Santa Rosa
 Dependencia de la Mujer
 Indígena DEFI

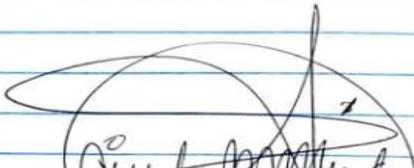


Figura No. 38

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)


 Arlyn Marisol Guzman Ferrante
 Encargada de la Unidad Social




 Cindy Julissa Galindo Arana Mendez
 Encargada de la Unidad Juridica




 Flor de Maria Estelban Najera
 Técnica


 Olga Marina Cruz Sanchez
 Encargada de la Unidad Pedagógica

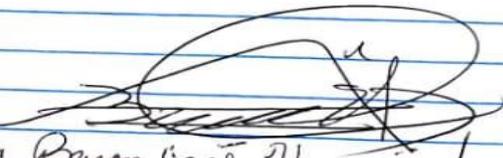
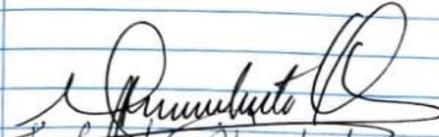
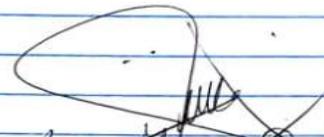

 Ing Byron José Hernández Bolaños

Figura No. 39

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)


 Sr. Carlos Humberto Ordóñez Choc
 Coordinador de la Carrera de
 Administración de Empresas




 Lic. Luis Alfonso De la Rosa Reyes
 Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado

M. A. Luis De la Rosa R
 A. E. Coleg. 12.310
 Asesor E.P.S.
 CUNSARO/USAC

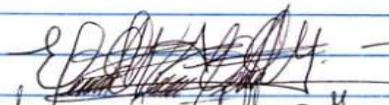

 Elisa Bohemí Castillo García
 Estudiante del Ejercicio Profesional
 Supervisado

Figura No. 40

Fuente: (Acta de realización EPS, 2020)

Fotografías de la presentación del proyecto



Fotografía No. 16

Fuente: (Presentación de proyecto, 2020)



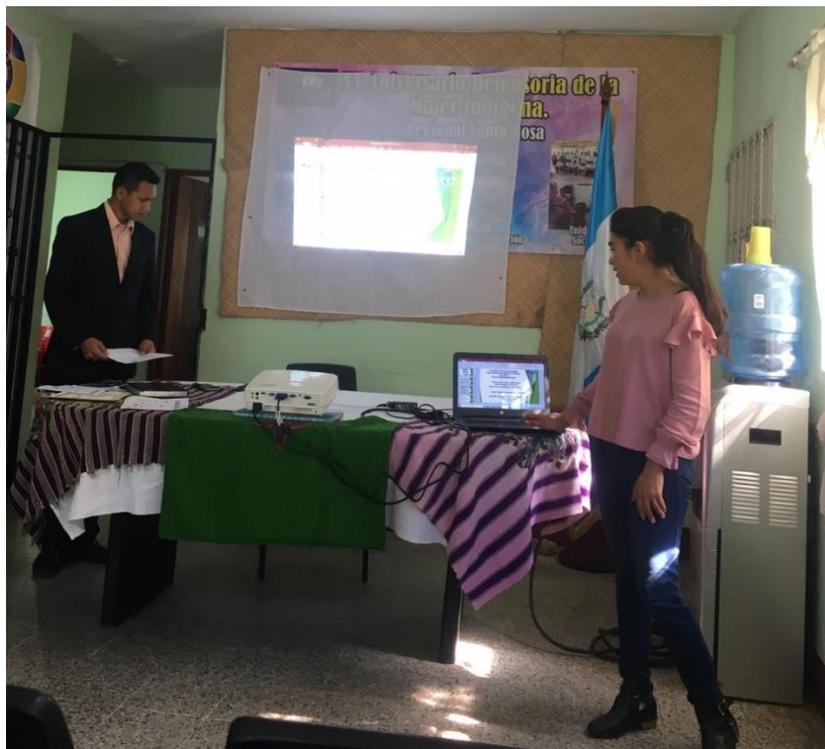
Fotografía No. 17

Fuente: (Presentación de proyecto, 2020) Fotografía No. 19



Fotografía No. 18

Fuente: (Presentación de proyecto, 2020)



Fotografía No. 19

Fuente: (Presentación de proyecto, 2020)