

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Centro Universitario de Santa Rosa**

**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Informe Final**

**Ejercicio Profesional Supervisado**

**Implementación de Manual de puestos y Funciones en Asociación de Bienestar  
Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, Chiquimulilla, Santa**

**Rosa**

**Ponente: Gabriela Stephanía Melgar Juárez**

**Registro académico: 201544021**

**Correo electrónico: [gabrielamelagar271996@gmail.com](mailto:gabrielamelagar271996@gmail.com)**

**“Id y enseñad a todos”**

**Chiquimulilla, Santa Rosa, noviembre de 2,021**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Centro Universitario de Santa Rosa**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Informe Final**

**Ejercicio Profesional Supervisado**

**Implementación de Manual de puestos y Funciones en Asociación de Bienestar  
Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, Chiquimulilla, Santa**

**Rosa**

**Ponente: Gabriela Stephanía Melgar Juárez**

**Previo a conferirse el título de Administrador de Empresas en el grado académico de  
Licenciado.**

**Licenciado Luis Daniel Ávila Johnson**

**Asesor**

**Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez**

**Revisor**

**Licenciado José Luis Aguirre Pumay**

**Coordinador General de Exámenes de Graduación**

**“Id y enseñad a todos”**

**Chiquimulilla Santa Rosa, noviembre de 2,021**

## **Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa**

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Director de CUNSARO y presidente del Consejo Directivo

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez

Secretario del 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 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

**Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa**

**CUNSARO**

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Coordinador General de exámenes de Graduación

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez

Coordinador Académico

Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez

Coordinador de Administración de Empresas, sección Chiquimulilla

Licenciado Manuel Orlando Bolaños Gudiel

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Chiquimulilla

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez

Coordinador Pedagogía y Administración Educativa, sección Chiquimulilla

Licenciado Orlando Alexander Bardales Rodríguez

Coordinador de Administración de Empresas, sección Cuilapa

Licenciado Efraín Barrientos Jiménez

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Cuilapa

Licenciado Elman Erick González Ramos

Coordinador Pedagogía y Administración Educativa, sección Cuilapa

Licenciado Obdulio Rosales Dávila

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Nueva Santa

Rosa

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera

Coordinador Pedagogía y Administración Educativa, sección Taxisco

Ingeniero Nery Boanerge Guzmán Aquino

Coordinador de Agronomía en Sistemas de Producción Agrícola, sección Nueva Santa

Rosa

## Dictámenes y cartas de autorización

Dictamen EPS/LDAJ  
Chiquimulilla, 12 de febrero de 2021.

Licenciado José Luis Aguirre Pumay,  
Coordinador General de Exámenes de Graduación,  
Centro Universitario de Santa Rosa USAC,  
Cuilapa, Santa Rosa.

Reciba un cordial saludo deseándole éxitos en sus actividades administrativas en el Centro Universitario de Santa Rosa, atentamente me dirijo a usted en atención al nombramiento de la Coordinación General de Exámenes de Graduación, en el cual se me nombra **ASESOR** de Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: **GABRIELA STEPHANÍA MELGAR JÚAREZ**, quien se identifica con Registro Académico No. **201544021**, para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado: "IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES EN ASOCIACION DE BIENESTAR INTEGRAL PARA PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES ABICADI, CHIQUIMULILLA, SANTA ROSA, GUATEMALA", y de manera muy atenta hacia usted le informo:

Qué como Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesto que procedí a guiar, analizar y revisar el informe de la estudiante en mención, el cual contiene las fases exigidas por el normativo del Centro Universitario de Santa Rosa, observando lo siguiente:

- g) El trabajo cuenta con un contenido científico y técnico, debido a que da a conocer los procedimientos, técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recopilación de la información del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- h) El trabajo se encuentra redactado de forma clara y con palabras precisas para una mejor comprensión del lector, así también el uso de ejemplos y gráficas en desarrollo del contenido.
- i) El marco teórico contiene los temas necesarios para el refuerzo de conocimientos previos y bibliográficos en el desarrollo del informe.
- j) La realización del voluntariado o intervención profesional cuenta con todos sus componentes que dejan de forma clara la participación del estudiante.
- k) Las conclusiones y recomendaciones que se presentan en el informe, se encuentran relacionadas a los capítulos que se desarrollan en las diferentes fases realizadas en el Ejercicio Profesional Supervisado.
- l) El trabajo se desarrolló dando cumplimiento al normativo vigente y respetando la estructura propuesta por el mismo.

### Se Dictamina:

Que doy opinión favorable al trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante **Gabriela Stephania Melgar Juárez**, quien cumplió con las horas establecidas en la Unidad de Práctica en la institución mencionada y culminó su proyecto de manera satisfactoria y el informe que se identifica en el expediente respectivo, por lo que solicito se prosiga con la gestión administrativa para el nombramiento de revisor correspondiente.

Atentamente,

  
Licenciado Luis Daniel Avila Johnson  
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado

Chiquimulilla, 19 de febrero de 2021.

Licenciado José Luis Aguirre Pumay,  
Coordinador General de Exámenes de Graduación,  
Centro Universitario de Santa Rosa USAC,  
Cuilapa, Santa Rosa.

Reciba un cordial saludo deseándole éxitos en sus actividades administrativas en el Centro Universitario de Santa Rosa, atentamente me dirijo a usted de la Coordinación General de Exámenes de Graduación de fecha diecinueve de febrero de 2021, en el cual se me nombra **REVISOR** de Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: **Gabriela Stephania Melgar Juárez**, quien se identifica con Registro Académico No. **201544021**, para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado : "IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES EN ASOCIACIÓN DE BIENESTAR INTEGRAL PARA PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES –ABICADI-, CHIQUIMULILLA, SANTA ROSA ", y de manera muy atenta hacia usted le informo:


Qué como Revisor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesto que procedí a analizar el expediente de la estudiante en mención, el cual contiene las fases exigidas por el normativo del Centro Universitario de Santa Rosa, observando lo siguiente:

Le recomendé a la estudiante algunos cambios en la forma, estilo, gramática y redacción del informe del Ejercicio Profesional Supervisado, habiendo cumplido a cabalidad con los mismos, por lo tanto procedo a emitir:

DICTAMEN FAVORABLE

Por lo que solicito se prosiga con la gestión administrativa que corresponda,

Atentamente,



Licenciado Héctor Antonio Arriaza Alvarez  
Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado



**Dictamen EPS/LDAJ/No. 15-2021**  
Chiquimulilla, 24 de septiembre de 2021

Licenciado José Luis Aguirre Pumay,  
Coordinador General de Exámenes de Graduación,  
Centro Universitario de Santa Rosa USAC,  
Cuilapa, Santa Rosa.

Licenciado Aguirre por este medio me dirijo a usted para remitirle la culminación del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante:

**Gabriela Stephania Melgar Juárez**

Con Registro Académico No. **201544021**, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con el Informe Final titulado:  
"IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES EN ASOCIACION DE BIENESTAR INTEGRAL PARA PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES -ABICADI-, CHIQUIMULILLA, SANTA ROSA".

Por lo que se informa que ha solventado con satisfacción las enmiendas y sugerencias realizadas por el Asesor y Revisor respectivo, acreditándole en cada etapa una ponderación establecida por el Normativo de Ejercicio Profesional Supervisado vigente en su Artículo veinticinco, otorgándole el siguiente resultado:

Fase de Investigación	15 puntos
Fase Fundamentación teórica	5 puntos
Fase Plan de acción de la intervención	5 puntos
Fase de Ejecución del proyecto	30 puntos
Fase de Voluntariado	15 puntos
Informe final	20 puntos
TOTAL	<u>90 puntos</u>

En base al resultado mostrado en las diferentes actividades realizadas en el Ejercicio Profesional Supervisado.

**Se Dictamina:**

Que se aprueba el Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante **Gabriela Stephania Melgar Juárez**, cumpliendo con todos los requerimientos establecidos en el Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, acreditándosele un resultado de (90) noventa puntos.

Y con esto se proceda a otorgarle la orden de impresión y que continúe con su gestión administrativa de acto de graduación.

Lic. Hector Antonio Arriaza Álvarez  
Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado.

Lic. Luis Daniel Avila Johnson  
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Héctor Antonio Arriaza Álvarez  
Coordinador de Carrera  
Licenciatura en Administración de Empresas





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Chiquimulilla, Santa Rosa 14 de octubre de 2021

Licenciado  
José Luis Aguirre Pumay  
Coordinador de General de Exámenes de Graduación  
Centro Universitario de Santa Rosa  
Su despacho

Estimado Licenciado Aguirre:

Atentamente me dirijo a Usted , deseándole éxitos en sus actividades; al mismo tiempo solicitar orden de impresión del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas titulado "Implementación de Manual de Puestos y Funciones en Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes - ABICADI-, Chiquimulilla, Santa Rosa" realizado por la estudiante Gabriela Stephanía Melgar Juárez, registro académico 201544021; con código único de identificación 3066852720601, el cual recibió dictamen favorable del asesor y revisor, y así continuar con el proceso de graduación.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente.

Licenciado Hector Antonio Arriaza Alvarez  
Coordinador  
Ejercicio Profesional Supervisado  
Administración de Empresas





**DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA -CUNSARO-  
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,**

Cuilapa, 25 de Octubre del año dos mil veintiuno.

**Orden de Impresión 16/2021**

Con vista en los dictámenes favorables que anteceden y a solicitud de la Coordinación de Exámenes de Graduación, de conformidad con el "NORMATIVO PARA EL DESARROLLO DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS" DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA -CUNSARO- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, AUTORIZA la impresión del trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado titulado: "Implementación de Manual de puestos y funciones en Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades -ABICADI-, Chiquimulilla, Santa Rosa", realizado por la estudiante: GABRIELA STEPHANÍA MELGAR JUÁREZ, identificado con el registro académico 201544021 y con el número de CUI: 3066 85272 0601.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. José Luis Aguirre Pumay

Director

Coordinador General de Exámenes de Graduación

Centro Universitario de Santa Rosa



## **Autoría**

Este informe fue presentado por el autor como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado – EPS- previo a obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas.

Chiquimulilla, Santa Rosa, noviembre de 2,021

## **Dedicatoria**

**A Dios:**

Por estar conmigo en cada paso que doy, por haber escuchado mis oraciones y permitir que yo este aquí el día de hoy, alcanzando un triunfo más.

**A mis padres:**

Por siempre velar por mí bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, es por ellos que soy lo que soy ahora, los amo con mi vida.

**A mis abuelos**

Por su apoyo y por enseñarme a valorar todo lo que tengo.

**A la Universidad de San Carlos**

Por el honor de ser San Carlita.

**De Guatemala:**

**Al Pueblo de Guatemala:**

Por pagar con sus impuestos una educación universitaria de calidad.

## **Agradecimientos**

- A Dios:** Por brindarme salud y permitirme vivir estos momentos tan gratificantes y compartirlos con mis seres queridos.
- A mis padres:** Por todo su amor incondicional, por siempre estar cuando los necesito y motivarme a nunca rendirme para lograr cumplir mis sueños.
- A CUNSARO:** Por la estadía durante 5 años en los que adquirí muchos conocimientos, habilidades y destrezas al mismo tiempo que creaba relaciones de amistad increíbles.
- A mis catedraticos:** Por sus enseñanzas y apoyo en mi carrera como profesional.
- A mis amigos:** Por sus palabras motivadoras y alentarme a lograr mis metas.
- A mi asesor:** Por su apoyo incondicional y amistad, lo cual me permitió aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto y por su paciencia para que pudiera lograr esta meta tan importante.

## Índice

Resumen.....	i
Introducción.....	ii
Capítulo I.....	1
Generalidades del municipio.....	1
2.7.1. Contexto.....	1
1.1.1. Geográfico.....	1
1.1.2. Social.....	4
1.1.3. Histórico.....	18
1.1.4. Económico.....	21
1.1.5. Política.....	25
Capítulo II.....	31
Diagnostico institucional.....	31
2.1. Institucional.....	31
2.1.1. Identidad institucional.....	31
2.2. Desarrollo histórico.....	36
2.2.1. Fundación.....	36
2.2.2. Fundadores.....	36
2.2.3. Relatos cronológicos.....	37
2.3. Usuarios.....	38
2.3.1. Tipos.....	38
2.3.2. Características y condiciones de los usuarios.....	38
2.3.3. Situación económica de los usuarios.....	38
2.3.4. Otros que considere relevantes.....	38
2.4. Infraestructura de la institución.....	39
2.4.1. Área total.....	39
2.4.2. Área construida.....	39
2.4.3. Área descubierta.....	39
2.4.4. Ambientes y destinos.....	39
2.4.5. Estados de conservación.....	40



2.4.6.	Locales disponibles. ....	40
2.4.7.	Condiciones y uso.....	40
2.5.	Proyección social.....	40
2.5.1.	Responsabilidad ante la sociedad por parte de la empresa.....	40
2.5.2.	Impacto ambiental. ....	41
2.5.3.	Impacto económico.....	41
2.5.4.	Sostenibilidad y sustentabilidad. ....	41
2.6.	Finanzas.....	42
2.6.1.	Presupuesto.....	42
2.6.2.	Análisis del flujo económico.....	42
2.6.3.	Fuentes de obtención de fondos.....	42
2.6.4.	Venta de bienes y servicios. ....	42
2.6.5.	Cartera de cuentas por cobrar y por pagar.....	43
2.6.6.	Acceso a créditos.....	43
2.6.7.	Previsiones.....	43
2.7.	Política laboral.....	43
2.7.1.	Procesos para contratar el personal. ....	43
2.7.2.	Perfiles para los puestos. ....	44
2.7.3.	Procesos de capacitación o inducción al personal.....	44
2.8.	Administración.....	45
2.8.1.	Planeación.....	45
2.8.2.	Organización.....	45
2.8.3.	Dirección. ....	46
2.8.4.	Integración de personal.....	46
2.8.5.	Control.....	46
2.9.	Ambiente institucional.....	47
2.9.1.	Clima laboral. ....	47
2.9.2.	Relaciones interpersonales. ....	48
2.9.3.	Trabajo en equipo. ....	48
2.9.4.	Sentido de pertenencia.....	48
2.9.5.	Compromiso. ....	49
2.9.6.	Liderazgo.....	49
2.7.2.	.....	49

2.10.	Lista de carencias .....	50
2.11.	Priorización de problemas.....	50
2.13.	Indicadores.....	52
2.14.	Priorización de los principales problemas que posee la institución. ....	53
2.14.1.	Escala.....	53
2.16.	Análisis de viabilidad y factibilidad.....	55
2.16.1.	Factibilidad .....	56
2.17.	Problema seleccionado .....	58
2.18.	Solución de propuesta.....	58
Capítulo III	.....	59
Metodología del Proyecto	.....	59
3.1.	Descripción del problema .....	59
3.2.	Hipótesis.....	59
3.3.	Justificación .....	59
3.4.	Metodología .....	60
3.5.	Objetivos .....	61
3.5.1.	Objetivo general .....	61
3.5.2.	Objetivos específicos .....	61
3.6.	Metas.....	61
3.7.	Beneficiarios.....	61
3.8.	Cronograma.....	62
3.9.	Recursos .....	62
3.9.1.	Talento humano .....	62
3.9.2.	Materiales .....	63
3.9.3.	Técnicos.....	63
3.9.4.	Tecnológicos.....	63
3.9.5.	Físicos.....	63
3.9.6.	Financieros .....	63
2.7.3.	Evaluación .....	64
Capítulo IV	.....	67
Fundamentación Teórica	.....	67
<b>4.1.</b>	<b>Administración</b> .....	67
4.2.	Proceso Administrativo .....	69

4.3.	Áreas de la Administración .....	70
4.4.	Empresa O Institución .....	72
4.5.	Diagnóstico.....	74
4.6.	El Diagnóstico Institucional Empresarial .....	75
4.7.	Diagnóstico Contextual o Del Entorno .....	77
4.8.	Análisis FODA .....	79
4.9.	Manuales de organización .....	80
4.10.	Manual De Procedimiento .....	82
4.11.	Manual De Funciones.....	83
4.12.	Estructura Organizacional .....	84
4.13.	Asociación.....	86
4.13.1.	Elementos de las asociaciones.....	86
4.13.2.	Fin común.....	87
4.13.3.	Organización.....	87
4.14.	Asociaciones y Sociedades .....	88
Capítulo V.....		90
Perfil del Proyecto.....		90
5.1.	Aspectos Generales.....	90
5.2.	Nombre del Proyecto .....	90
2.7.4.	Manual de Puestos y Funciones para la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, en Chiquimulilla, Santa Rosa.....	90
5.3.	Problema .....	90
5.4.	Localización .....	91
5.5.	Unidad ejecutora.....	91
5.6.	Tipo de Proyecto .....	91
5.7.	Justificación .....	91
5.8.	Objetivos .....	92
5.8.1.	Objetivo general. ....	92
5.8.2.	Objetivos específicos.....	92
5.9.	Metas.....	92
5.10.	Beneficiarios.....	93
5.11.	Recursos .....	93
5.11.1.	Talento humano .....	93

5.11.2.	Materiales .....	93
5.11.3.	Técnicos.....	93
5.11.4.	Tecnológicos.....	94
5.11.5.	Físicos.....	94
5.12.	Fuentes de financiamiento.....	94
5.12.1.	Presupuesto.....	94
5.13.	Cronograma.....	95
Capítulo VI	.....	96
Ejecución del Proyecto	.....	96
6.1.	Productos y logros.....	96
6.2.	Sostenibilidad del proyecto.....	96
6.3.	Evidencias.....	97
6.3.1.	Antes.....	97
6.3.2.	Durante.....	98
6.1.3.	Después.....	99
Capítulo VII	.....	102
Evaluación del Proyecto	.....	102
5.14.	7.1. Generalidades de la evaluación del proyecto .....	102
7.1.1.	Evaluación del diagnóstico institucional .....	102
7.1.2.	Evaluación de la fundamentación teórica.....	104
7.1.3.	Evaluación de la metodología.....	105
7.1.4.	Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.....	106
Conclusiones	.....	108
Recomendaciones	.....	109
Bibliografía	.....	110
Anexos	.....	115
Voluntariado	.....	115
Introducción	.....	116
Índice	.....	117
Alcances	.....	1
1.	Objetivos .....	2
2.7.5.	Objetivo General .....	2
2.7.6.	Objetivos Específicos.....	2

2.	Generalidades .....	3
2.7.7.	Ubicación Geográfica .....	3
2.7.8.	Metas.....	3
2.7.9.	Beneficiarios.....	3
2.4.	Sostenibilidad y sustentabilidad.....	4
2.7.10.	2.5. Financiamiento .....	4
2.6	Fuentes de financiamiento.....	5
2.7.	Recursos .....	5
2.7.1.	Talento humano .....	5
2.7.2.	Materiales. ....	5
2.7.3.	Tecnológicos.....	6
3.	Metodología .....	6
4.	Cronograma.....	7
5.	Evidencias.....	7
	Actas EPS .....	12
	Manual de Puestos y funciones .....	20
	Título I .....	2
6.	Aspectos generales.....	2
A.	Propósito del manual.....	2
B.	Alcance .....	2
C.	Aprobación .....	2
	Título II .....	3
7.	Planificación .....	3
3.9.7.	Mision.....	3
3.9.8.	Vision .....	3
3.9.9.	Objetivo general .....	3
3.9.10.	Objetivos especificos.....	3
3.9.11.	Valores.....	4
3.9.12.	4	
	Título III .....	5
8.	Estructura organizacional.....	5
	Organigrama de ABICADI .....	5
A.	Función general de la empresa .....	6

B.	Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.....	6
C.	Cuadro orgánico de cargos .....	7
Título IV	.....	8
9.	Puestos y funciones .....	8
1.1.1.	8	
3.9.13.	Perfil de puesto Director .....	8
3.9.14.	Ubicación organizacional del puesto de trabajo .....	8
3.9.15.	Principales funciones del puesto .....	8
3.9.16.	Relación del puesto con otros puestos de la empresa.....	9
3.9.17.	Habilidades y competencias .....	9
3.9.18.	Area de conocimiento / experiencia .....	10
3.9.19.	Requisitos generales.....	10
1.1.1.	11	
3.9.20.	Perfil de puesto Fisioterapeuta .....	11
3.9.21.	Ubicación organizacional del puesto de trabajo .....	11
3.9.22.	Principales funciones del puesto .....	11
3.9.23.	Relación del puesto con otros departamentos de la empresa .....	12
3.9.24.	Habilidades y competencias .....	12
3.9.25.	Area de conocimiento / experiencia .....	13
3.9.26.	Requisitos generales.....	13
1.1.1.	14	
3.9.27.	Perfil de puesto Psicóloga .....	14
3.9.28.	Ubicación organizacional del puesto de trabajo .....	14
3.9.29.	Principales funciones del puesto .....	14
3.9.30.	Relación del puesto con otros departamentos de la empresa .....	15
3.9.31.	Habilidades y competencias .....	15
3.9.32.	Area de conocimiento / experiencia .....	16
3.9.33.	Requisitos generales.....	16
1.1.1.	17	
3.9.34.	Perfil de puesto Secretaria .....	17
3.9.35.	Ubicación organizacional del puesto de trabajo .....	17



3.9.36. Principales funciones del puesto .....	17
3.9.37. 18	
3.9.38. Relación del puesto con otros departamentos de la empresa .....	18
3.9.39. Habilidades y competencias .....	18
3.9.40. Area de conocimiento / experiencia .....	19
3.9.41. Requisitos generales.....	19
ANEXOS .....	20
Glosario .....	25

## Índice de Tablas

Tabla No. 1	
Establecimientos educativos del nivel párvulo sector público	6
Tabla No. 2	
Establecimientos educativos del nivel párvulo sector privado	6
Tabla No. 3	
Establecimientos educativos del nivel primario sector público	7
Tabla No. 4	
Establecimientos educativos del nivel primario sector privado	8
Tabla No. 5	
Establecimientos educativos del nivel básico del sector público	9
Tabla No. 6	
Establecimientos educativos del nivel básico del sector privado	9
Tabla No. 7	
Establecimientos educativos del nivel diversificado del sector público	11
Tabla No. 8	
Establecimientos educativos del nivel diversificado del sector privado	11
Tabla No. 9	
Número de viviendas del municipio	14
Tabla No. 10	
Materiales de construcción de las viviendas del área urbana del municipio	14
Tabla No. 11	
Materiales de construcción de las viviendas del área rural del municipio	15
Tabla No. 12	
Número de viviendas con acceso a agua intradomiciliaria	15
Tabla No. 13	
Número de viviendas con servicios de alcantarillados	15

Tabla No. 14	
Costumbre de Chiquimulilla	17
Tabla No. 15	
Listado de carencias, fallas del contexto	29
Tabla No. 16 Listado de carencias	50
Tabla No. 17	
Problemas y carencias detectados en la institución	50
Tabla No. 18	
Problematización de las carencias	51
Tabla No. 19 Selección del problema. 19	55
Tabla No. 20	
Viabilidad del proyecto en la institución	55
Tabla No. 21	
Factibilidad del proyecto de la institución	56
Tabla No. 22 Presupuesto	65
Tabla No. 23 Evaluación	66
Tabla 24 Presupuesto del Plan de Acción	95
Tabla: 25 de productos y logros	97
Tabla No. 26 Evaluación del diagnóstico institucional	101
Tabla No. 27 Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica	103
Tabla No. 28 Lista de cotejo para evaluar la metodología	104
Tabla No. 29 Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención	106

## Índice de Figuras

Figura No. 1 mapa satelital de ubicación de ABICADI	32
Figura No. 1 Organigrama	36
Figura No. 3 Organigrama	46
Figura No. 4 Observación de la unidad de intervención del proyecto	97
Figura No. 5 Organización interna inadecuada	97
Figura No. 6 Inexistencia de Manual de Funciones	98
Figura No. 7 Elaboración del manual de puestos y funciones	98
Figura No. 8 Elaboración de Marco Filosófico	99
Figura No. 9 Presentación de misión y visión en ABICADI	99
Figura No.10 Entrega del manual de puestos y funciones y mejoras en el marco filosófico de la asociación	100
Figura No. 11 Entrega de marco filosófico organizacional	100
Figura No. 12 Aplicación del marco filosófico y manual de funciones	101
Figura No. 13 Entrega de invitaciones para donación de regalos.	07
Figura No. 14 Gestión de regalos.	08
Figura No. 15 Recaudación de regalos	08
Figura No. 16 Donacion por venicos altruistas del municipio de Chiquimulilla.	09
Figura No. 17 Regalos recaudados	09
Figura No. 18 Empaque de regalos recaudados	10
Figura No. 19 Convivio ABICADI	10
Figura No. 20 Entrega de regalos a niños y niñas que visitan ABICADI.	11

Figura No. 21 Regalos recaudados.	11
Figura No. 22 Solicitud del lugar de práctica	12
Figura No. 23 Acta de Coordinación General	13
Figura No. 24 Acta de presentación del estudiante EPS a la unidad de práctica parte 1	14
Figura No. 25 Acta de presentación del estudiante EPS a la unidad de práctica parte 2	15
Figura No. 26 Acta de Inicio de la Fase de Investigación	16
Figura No. 27 Acta de entrega de voluntariado	17
Figura No. 28 Acta de entrega de proyecto	18

## Resumen

Como parte del proyecto de ejercicio profesional supervisado del estudiante de la carrera de licenciatura de administración en empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Santa Rosa, consistió en identificar por medio de un diagnóstico institucional, los diferentes problemas que enfrenta la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, Chiquimulilla, Santa Rosa, los cuales limitan un buen funcionamiento de la asociación y no permiten el logro sus objetivos propuestos.

Dicha institución es una clínica sin fines de lucro que brinda apoyo a personas con capacidades especiales de bajos recursos económicos y tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de cada una de las personas a las que presta sus servicios. Dentro del estudio realizado se utilizó el método de la observación y diferentes herramientas para dar prioridad a una de las carencias encontradas dentro de la institución, dando como prioridad a la inexistencia de un Manual de Puestos y Funciones, con el fin de mejorar su estructura organizacional y sistema de control interno, beneficiando a todos los miembros de la asociación, para crear un mejor equipo de trabajo, mejorar el ambiente laboral, impulsar el desarrollo de los colaboradores, mejorar el cumplimiento de las expectativas de cada puesto, gestionar de forma correcta los recursos humanos.

Los Manuales de Puestos y Funciones son sumamente necesarios dentro de cualquier organización, ya que facilita a cada colaborador el desarrollo de todas las actividades que requiere su puesto de trabajo y de las cuales es responsable aumentando la productividad individual y organizacional.



## Introducción

El presente informe corresponde al trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– de la carrera de Licenciatura en Administración Empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC–, a través del Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO– sección Chiquimulilla, como parte del proceso de graduación previo a obtener el título. El cual consiste en la realización del proyecto en beneficio de la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI–, denominado: Manual de Funciones y mejoras en el marco filosófico, para dicha institución en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

El proyecto se llevó a cabo debido a la inexistencia de una herramienta que permitiera orientar a sus colaboradores tanto en metodología como en objetivos y operatividad de cada puesto de trabajo. El proyecto se realizó con apoyo de todo el personal de la institución mediante la definición de los puestos existentes y se tomaron los procedimientos y actividades realizadas que cada colaborador tiene a su cargo.

El informe se divide en siete capítulos en los cuales se estipulan los siguientes temas: En el capítulo uno se describen las generalidades del municipio, se han tomado aspectos geográficos, sociales y culturales muy importantes; el capítulo dos contiene el diagnóstico institucional realizado en la unidad de práctica en cual se describen los resultados obtenidos que nos permiten conocer la situación actual en la que se encuentra la institución; el capítulo tres describe la metodología del proyecto, el capítulo cuatro contiene la fundamentación teórica utilizada en la investigación que sirve como sustento de toda la

información recopilada, El capítulo cinco muestra el perfil del proyecto y todos los procedimientos que se desarrollaron para poder realizarlo; el capítulo seis comprende la ejecución del proyecto y la sistematización de su intervención, el capítulo siete trata de la evaluación del proyecto el cual permite verificar todos los procedimientos resultado de la planificación, coordinación, dirección, integración y control de cada una de las actividades programadas, con la finalidad de que el proyecto mencionado anteriormente sirva de soporte administrativo e instrumento de apoyo para la institución.

## **Capítulo I**

### **Generalidades del municipio**

En el siguiente capítulo se describen los aspectos más importantes del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. Entre ellos: principales accidentes geográficos, recursos naturales con los que cuenta, vías de comunicación, aspectos sociales y culturales, sucesos históricos, entre otros.

#### **2.7.1. Contexto**

##### **1.1.1. Geográfico.**

Chiquimulilla, es el municipio de mayor extensión territorial en el departamento de Santa Rosa, se encuentra situación en la parte sur de la región IV o región sur oriente. Se localiza en latitud 14° 5' latitud norte y 90° 23' latitud oeste; cuenta con 499 Km<sup>2</sup>, limita al norte con el municipio de Cuilapa y el municipio Pueblo Nuevo Viñas, al sur con el Océano Pacífico, al este con los municipios de Santa María Ixhuatán, San Juan Tecuaco, Pasaco y Moyuta, Jutiapa, al oeste con el municipio de Guazacapán y Pueblo Nuevo Viñas. El municipio es reconocido al promulgarse La Constitución Política de la Republica de Guatemala el 11 de octubre de 1,825. (p. 63). Su clima es templado, se encuentra a una distancia de 37 kilómetros de la cabecera departamental de Santa Rosa y a 120 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala.

##### **1.1.1.1. Principales accidentes geográficos.**

Chiquimulilla cuenta con los siguientes recursos naturales; ríos: Urayala, Pizón, Hamaca, Sinacantán, El Jute, Usuna, Las Flores, Ixcatuna, los Esclavos, Ulapa, Margarita,

rio Frío, río Chiquimulilla. Volcán Tecumburro. Chiquimulilla tiene áreas protegidas localizadas en la costa del océano pacífico con esteros, el canal de Chiquimulilla, bosques de mangle y playas marinas, es un clima cálido seco tropical. Chiquimulilla también cuenta con salinas que son de suma importancia para el desarrollo económico del pueblo. Chiquimulilla se encuentra dividido en aldeas, caseríos, fincas y el casco urbano se divide en: Barrios, colonias y asentamientos, siendo esta su división política.

### ***1.1.1.2. Recursos naturales.***

Martínez (2007) definió lo siguiente:

- Árboles maderables: Estas clases de árboles se encuentran en montañas de la parte alta y baja de la población, del cual contamos con: el ujuxte, laurel, puntero, cedro, conacaste, cortes, cenicero, ébano, tigüilote, amate, caoba, hormigo, volador.
- Árboles frutales: mango, cacao, chico, caimito, jocote, albaricoque, tamarindo, guapinol, granadillo, aguacate, coco, marañón, naranja, jocote fraile, caimito, limón, mandarina; entre otros.
- Plantas medicinales: Estas plantas curan los males de los pobladores, contamos con: Chalchupa, mejorana, chuchupinse, apasin, tecumasuchi, quina, sagrebravo, naranjo, ruda, hierbabuena, incienso de tierra, te de limón, salviasija, flor de muerto, hierbabuena, hoja de aire, albahaca, bejuco chupamiel, bejuco de jaiba, alcotán, cedrón, marañón, eucalipto, grama, zarzaparrilla, calaguala, piñón, sábila.
- Plantas ornamentales: Estas plantas embellecen los hogares en cualquier lugar nativo de la comunidad, se encuentran en jardines, mesetas o área verde que ornamentan por ser propios del clima; entre estas tenemos:

Begonia, bandera, mulata, china, reseda, nardo, flor de un rato, chatía, quinceañera, gusanito, claveles, limonaria, gardenia, jazmín, bombilla, narciso, flor de mano, cambrai, campana, pascua blanca, nieve, rosas. (p. 96)

Martínez (2007) definió lo siguiente:

- Aves silvestres: Son propias de la región admiradas por el colorido, canto y el ambiente que viven, en cada momento se detiene la retina para verlas volar así tenemos:

El cheje, gorrión, picorreál, golondrina, canario, piscoy, pijuy, gavián, arrocero, loro, perica, cotorro, urracas, zope, lechuza, águila, búho, azacuán, cucullo, periquillo, carpintero, pish-pish, cenzontle, sanate, chorchas, clarineros, palomas, pajuil, chacha, calandria, guardabarranco, colibrí, codorniz, pava, faisán, garza, tecolote, aurora.

- Ganado vacuno: Vaca, buey.
- Ganado caprino: Cabra, peligüey.
- Ganado equino: Mula, macho, caballo, yegua, burro, mula roma.
- Animales domésticos: Pato, gallina, chompipe, cerdo, perro, coquecha, pijije, ganso. (p. 97)

### ***1.1.1.3. Vías de Comunicación.***

Martínez (2007) estableció lo siguiente:

Chiquimulilla vía Escuintla, Guatemala 120 Kms. Carretera asfaltada.

Chiquimulilla vía Cuilapa, Guatemala 102 Kms. Carretera asfaltada.

Chiquimulilla – Aldea Papaturro 20 Kms. Carretera de terracería.

Chiquimulilla – Salamar Frontera 56 Kms. Carretera asfaltada.

Chiquimulilla – Las lisas 50 Kms. Carretera asfaltada.

Chiquimulilla – Aldea el Aguacate 25 Kms. Asfalto y terracería.

Chiquimulilla – Aldea Miramar 12 Kms. Carretera de terracería.

Chiquimulilla - Aldea Tierra Blanca 15 Kms. Carretera de terracería.

Chiquimulilla - Aldea El Chapetón 8 Kms. Carretera asfaltada. (p. 89)

Martínez (2007).

### **1.1.2. Social.**

Chiquimulilla es un municipio con una alta población de habitantes no indígenas proporcionalmente de la siguiente manera, el 99% no indígenas y tan solo el 1% de habitantes se identificaba como comunidad indígena Xinka, según censo del instituto nacional de estadística (INE 2002). La población de Chiquimulilla, en un gran porcentaje, es eminentemente joven, habiendo un 53% menor de 20 años y el resto son adultos.

Chiquimulilla tiene dos ferias titulares: la primera se celebra el 3 de mayo en honor a la santa cruz y el 24 de diciembre la feria navideña. Chiquimulilla cuenta con 3 mercados: el mercado viejo, donde se encuentra toda clase de calzado, hamacas, herramientas para la agricultura y toda clase de productos para utilización del campesino (costales, lazos, bolsas de pita, y otros.). en el mercado nuevo se encuentra todo lo relacionado a mercería, ropa, verdura, carnicería, marranería y venta de fruta. En el mercado número 3 se encuentran los diferentes comedores, ventas de toda clase de comida y sanitarios públicos. También cuenta

con dos terminales, una para terminal de buses urbanos y extraurbanos y la otra es para vehículos pequeños que transitan comercialmente en el interior del pueblo (moto taxis y microbuses). El comercio de Chiquimulilla es de lunes a domingo de 5:00 am a 5:00 pm, se habla principalmente el idioma español, también cuenta con áreas deportivas, entre las que sobresale el salón gimnasio y el estadio Los Conacastes, habiendo canchas de básquetbol y de papi fútbol en el municipio. Predomina la religión católica y en menor grupo la evangélica, cada barrio cuenta con sus diferentes tradiciones, entre las cuales tenemos: el baile del sombrero en el barrio belén, el baile del torito y el caballito en el barrio Santiago y barrio San Sebastián. Para la distracción de los habitantes y los turistas cuenta con un parque central denominado Parque Barrios, y para el entretenimiento literario cuenta con la biblioteca en la municipalidad de Chiquimulilla. Las principales actividades de la población son la ganadería, agricultura y la pesca, también cuenta con un puesto de salud al ingreso de la cabecera municipal, sanatorios privados y clínicas particulares, se une a ellos el cuerpo de bomberos voluntarios de Chiquimulilla. Para velar por su seguridad cuenta con la estación de la policía nacional civil y puestos de policías de instituciones privadas. En lo educativo existen establecimientos educativos públicos y privados tales como pre primaria, primaria, básicos, diversificado y universitario.

#### ***1.1.2.1. Instituciones educativas.***

##### ***1.1.2.1.1. Nivel párvulos.***

- Sector público

**Tabla No. 1***Establecimientos educativos del nivel párvulos sector público*

<b>Establecimiento</b>	<b>Dirección</b>
EODP	Barrio San Sebastián
EODP anexa a EOUM Eduardo Pineda Pivaral	Barrio Santiago
EODP anexa a EORM	Aldea La Bomba
EODP	Barrio Santiago

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

- Sector privado

**Tabla No. 2***Establecimientos educativos del nivel párvulos sector privado*

<b>Establecimiento</b>	<b>Dirección</b>
Colegio Mixto Bilingüe Licenciado Osmin Pineda Melgar	Colonia Vista Hermosa
EPDP anexa a Colegio 'Espíritu Santo'	Barrio El Campamento
Colegio Evangelico 'Shaddai'	Colonia San Jerónimo
Liceo Cristiano Zoar	Barrio Santiago
Colegio Particular Mixto Bilingüe Blessing	Barrio San Sebastian
Colegio Cristiano Generación de Josué	Lotificación Altos de Chiquimulilla, Barrio San Sebastián



Colegio Particular Mixto 'Jardín Infantil Mi Pequeño Paraíso'	Barrio Santiago
Escuela Particular Mixta Cristiana 'Verbo'	El Campamento, Chiquimulilla
Colegio Técnico De Computación C.T.S	Colonia Vista Hermosa
Liceo Tecnológico Del Sur Oriente	Residenciales San Ángel

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

#### **1.1.2.1.2. Nivel primario.**

- Sector público

#### **Tabla No. 3**

##### *Establecimientos educativos del nivel primario sector público*

<b>Establecimiento</b>	<b>Dirección</b>
EOUM	Barrio San Sebastián
EOUM Eduardo Pineda Pivaral	Barrio Santiago
EORM	Aldea la Canoa
CEES anexo a EOUM 'Eduardo Pineda Pivaral'	Barrio Santiago

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

- Sector privado

**Tabla No. 4**

*Establecimientos educativos del nivel primario sector privado*

<b>Establecimiento</b>	<b>Dirección</b>
Colegio Mixto Bilingüe "Licenciado Osmin Pineda Melgar"	Colonia Vista Hermosa
Colegio Evangélico 'Shaddai'	Colonia San Jerónimo
Colegio 'Espiritu Santo'	Barrio El Campamento
Liceo Cristiano Zoar	Barrio Santiago
Colegio Particular Mixto de Educación Primaria El Porvenir	Barrio San Sebastián
Colegio Particular Mixto Bilingüe 'Blessing'	Barrio San Sebastián
Colegio Cristiano Generación de Josué	Lotificación Altos de Chiquimulilla, Barrio San Sebastián
Escuela Particular Mixta Cristiana 'Verbo'	
Liceo Cristiano 'Mi-el'	Colonia Vista Hermosa zona 2
Colegio Técnico De Computación C.T.S	Colonia Vista Hermosa
Liceo Tecnológico del Sur Oriente	Residenciales San Ángel

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC-

(2019).

### 1.1.2.1.3. Nivel básico.

- Sector público

**Tabla No. 5**

*Establecimientos educativos del nivel básico del sector público*

Establecimiento	Dirección
INEB Con Orientación Agropecuaria Lic. Mario Méndez Montenegro	Avenida de Ingreso, Barrio Santiago

Nota: a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

- Sector privado

**Tabla No. 6**

*Establecimientos educativos del nivel básico del sector privado*

Establecimiento	Dirección
Instituto Particular Mixto de Chiquimulilla	Barrio San Sebastian
Colegio Mixto Bilingüe "Licenciado Osmin Pineda Melgar"	Colonia Vista Hermosa
Colegio Cristiano "Generación De Josué"	Lotificación Altos De Chiquimulilla, Barrio San Sebastián
Colegio Particular Mixto "Centro Integral Sistemático CIS"	Cabecera Municipal
IPMB Instituto 'El Porvenir'	
IPMB 'Pestalozzi'	Barrio Champote

Colegio Evangélico 'Shaddai'	Colonia San Jerónimo
IPMB Profesor Federico Morales P.	Barrio San Sebastián
Colegio Particular Mixto El Espíritu Santo	Barrio el Campamento
Colegio Técnico De Computación C.T.S.	Colonia Vista Hermosa
Colegio Particular Mixto Bilingüe 'Blessing'	Barrio San Sebastián
CPMI Centro Integral Sistemático 'C.I.S'	4a. Calle y 3a. Avenida 4-65 zona 2, Barrio Santiago
Instituto Particular Mixto De Mercadotecnia y Publicidad de Suroriente	Barrio Santiago
Escuela Particular Mixta Cristiana 'Verbo'	
Escuela Superior De Informática Pedro Molina ESI (Por Madurez)	Barrio Santiago av. Principal
Escuela Superior De Informática 'Pedro Molina' (E.S.I.)	Barrio Santiago, zona 3
Liceo Tecnológico del Sur Oriente	Residenciales San Ángel
Colegio Particular Mixto 'Centro Integral Sistemático -CIS-'	
Colegio Técnico de Computación C.T.S	Colonia Vista Hermosa
Colegio Cristiano 'Generación De Josué'	Barrio San Sebastián
Colegio Particular Mixto De Educación Básica El Porvenir	Casa del Dr. Jorge Pérez Jacobo, a un costado del Banco Industrial, salida a Cuilapa

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

#### 1.1.2.1.4. Diversificado

- Sector público

**Tabla No. 7**

*Establecimientos educativos del nivel diversificado del sector público*

Establecimiento	Dirección
Instituto Nacional de Educación Diversificada	Avenida Ingreso 6-26 zona 4, Barrio Santiago, Instalaciones de la EOUM "Eduardo Pineda Pivaral"

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

- Sector privado

**Tabla No. 8**

*Establecimientos educativos del nivel diversificado del sector privado*

Establecimiento	Dirección
Instituto Técnico Industrial de Chiquimulilla	Barrio Santiago
Colegio Mixto Bilingüe "Licenciado Osmín Pineda Melgar"	Colonia Vista Hermosa
Colegio Cristiano "Generación de Josué"	Lotificación Altos de Chiquimulilla Barrio San Sebastián
Instituto Técnico Vocacional Mixto "Theodore Schultz"	Barrio San Sebastián

Instituto Técnico Industrial de Chiquimulilla	Residenciales San Ángel
Colegio Técnico De Computación "C.T.S"	Cabecera Municipal
Instituto Particular Mixto De Mercadotecnia y Publicidad de Suroriente	Barrio Santiago
Colegio Particular Mixto Bilingüe Blessing	Cabecera Municipal
Escuela Normal Particular del Sur	Cabecera Municipal
'Escuela Normal Particular del Sur'	Barrio San Sebastián
Instituto Particular Mixto de Mercadotecnia y Publicidad de Suroriente	Barrio Santiago
Colegio Técnico de Computación C.T.S.	Colonia Vista Hermosa
Colegio Particular Mixto "Centro Integral Sistemático -CIS-"	Cabecera Municipal
Colegio Particular Mixto El Porvenir	
Colegio Particular Mixto Bilingüe Blessing	Cabecera Municipal
Escuela Superior de Informática Pedro Molina ESI	Barrio Santiago Av. Principal
Escuela Superior de Informática 'Pedro Molina' (E.S.I.)	Barrio Santiago, Zona 3
Colegio Evangélico Shaddai	Colonia San Jerónimo
Colegio Particular Mixto 'Centro Integral Sistemático -CIS-'	
Colegio Técnico de Computación C.T.S	Colonia Vista Hermosa

Instituto Particular Mixto de Mercadotecnia y Publicidad de Suroriente	Barrio Santiago
Colegio en Formación 'Nuevo Milenio'	Casa del Dr. Jorge Pérez Jacobo, a un costado del Banco Industrial, salida a Cuilapa

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Ministerio de Educación de Guatemala –MINEDUC- (2019).

### ***1.1.2.2. Instituciones de salud.***

Municipalidad de Chiquimulilla (2018) estableció lo siguiente:

Chiquimulilla cuenta con:

- Un centro de salud categoría funcional del Centro de Atención medica Permanente (CAP) con servicios de maternidad, en donde se tiene un horario ampliado de atención las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- 9 puestos de salud convencionales en aldeas Nancinta, Los Cerritos, San Miguel Aroche, La Bomba, Casas Viejas, Las Lisas, El Ahumando, San Rafael y El Hawaii.
- 16 centros de convergencia (El Ujuxtal, La Morena, La Morenita, Las Escobas, Piedra Grande, Placetas, Pueblo Nuevo La Reforma, Sinacantan, el Astillero, La Faja, La Ginebra, La Guardianía, La Viña del Señor, Santa Rosa, Entre Selvas, y Gibraltar) atendidos por la Diócesis de Santa Rosa De Lima y Mi Pequeño Paraíso con atención Ambulatoria, en el marco del programa de extensión de cobertura (SEGEPLAN 2009d).
- Una clínica del IGSS, que asiste por accidentes, en espera de ampliar su cartera de servicios.

- 22 farmacias, 24 clínicas médicas particulares y 2 sanatorios privados, siendo el municipio de Santa Rosa que presenta la más amplia y variada oferta de servicios privados (MSPAS 2008). (p. 40)

### **1.1.2.3. Vivienda.**

Municipalidad de Chiquimulilla (2018) estableció lo siguiente:

Chiquimulilla cuenta con 8,971 viviendas. Un 20% de las viviendas tiene piso de tierra, lo que es un índice de carencia de vivienda digna. El índice de hacinamiento es de 5 personas por hogar. La carencia de vivienda digna es mayor en la zona norte del municipio. Las remesas familiares en EEUU han contribuido en los últimos años en el mejoramiento de las viviendas, habiendo aun mucha necesidad de vivienda en las microrregiones de Las Escobas y San Miguel Aroche (INE 2002). (p. 31)

### **Tabla No. 9**

*Número de viviendas del municipio*

<b>Urbanas</b>	<b>Rural</b>	<b>Total</b>
2489	7209	9698

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Diagnóstico municipal de Chiquimulilla (2018).

En el área urbana los materiales utilizados en la construcción de viviendas son:



**Tabla No. 10***Materiales de construcción de las viviendas del área urbana del municipio*

<b>Techo</b>	<b>Paredes</b>	<b>Piso</b>
Lamina de zinc, losas de concreto fundido (terrazas)	Block, adobe, bajareque	Torta de cemento líquido, piso de cemento, tierra

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Diagnóstico municipal de Chiquimulilla (2018).

En el área rural los materiales más utilizados en la construcción de viviendas son:

**Tabla No. 11***Materiales de construcción de las viviendas del área rural del municipio*

<b>Techo</b>	<b>Paredes</b>	<b>Piso</b>
Lamina de zinc, palma, y algunas casas de losas de concreto fundido (terrazas)	Adobe, bajareque, tablas, block	Tierra, piso de cemento liquido

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Diagnóstico municipal de Chiquimulilla (2018).

**Tabla No. 12***Número de viviendas con acceso a agua intradomiciliaria*

<b>Urbano</b>	<b>Rural</b>	<b>Total</b>
2992	2814	5806

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Diagnóstico municipal de Chiquimulilla (2018).

**Tabla No. 13***Número de viviendas con servicios de alcantarillados*

<b>Urbano</b>	<b>Rural</b>	<b>Total</b>
2897	166	3013

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS– (2019). b) Con base en el Diagnóstico municipal de Chiquimulilla (2018).

#### **1.1.2.4. Cultural.**

Municipalidad de Chiquimulilla (2018) estableció lo siguiente:

El departamento de Santa Rosa fue habitado originalmente por los xincas, indígenas distintos a los pipiles de El Salvador, pero de origen común con estos, por lo que sus raíces son distintas a las de los mayas que habitan el resto del territorio guatemalteco. Los Xincas se distinguieron por su bravura durante la conquista española, aunque finalmente fueron sometidos por Pedro de Alvarado quien los convirtió en esclavos que trabajaron en la reducción militar de Cuscatlán, en tierras salvadoreñas.

Por lo tanto, no es casualidad el nombre que después se dio al pueblo, al río y al puente ubicado en esa área: los esclavos. Tampoco es una coincidencia que, como efecto de la dureza de los conquistadores, la población de origen xinca casi se haya extinguido en santa rosa, donde terminaron predominando los españoles, criollos y mestizos procedentes de las áreas no indígenas. Durante el período colonial, Santa Rosa perteneció a la alcaldía de Escuintla y Guazacapán, este último también conocido como partido. Se trataba de un área próspera, gracias a la fertilidad de sus tierras y a su ventajosa posición geográfica, toda vez que era un paso obligatorio en el trayecto de la capital guatemalteca a los territorios salvadoreño y hondureño. (p. 27)

### 1.1.2.5. *Costumbres.*

Las costumbres principales de los habitantes de Chiquimulilla, son una mezcla de la cultura hispana y la indígena entre las que sobresalen:

**Tabla No. 14**

*Costumbre de Chiquimulilla*

Festividad	Costumbres
Navidad y Año Nuevo	Preparación de tamales, chocolate, café, julapes de masa, tamalitos de masa, quema de cuetes a las doce la media noche del 24 y 31 de diciembre y a las 12 del mediodía del 25 de diciembre y el 1° de enero, preparación de poche de frutas y de leche.
1 y 2 de Noviembre (Día de los santos y difuntos)	Adornar Tumbas y panteones y en algunos casos almorzar con los difuntos, Conserva de ayote, Manzanilla y jocotes en miel, fiambre.
Semana Santa	Procesiones, elaboración de alfombras, preparación de tamales, molletes, pescado seco forrado, sardinas, curtido.

**Nota:** a) Elaboración propia del estudiante de –EPS- (2019). b) Con base en el Diagnóstico municipal de Chiquimulilla (2018).

### **1.1.3. Histórico.**

#### ***1.1.3.1. Primeros pobladores.***

Durante la época Pre hispánica o Pre Colonial, el perímetro del Municipio de Chiquimulilla fue habitado por los Xincas, que según algunos historiadores eran descendientes de los Pipiles, que provenían de México, perteneció a los reinos de Guazacapán, Sinacantán y Nancintlán.

Tras la Independencia, el Estado de Guatemala se dividió en siete departamentos, de los cuales se denominó a uno Guatemala-Escuintlan, al cual perteneció lo que hoy es Chiquimulilla. El 29 de octubre de 1,825 se elevó a la población de Santa Cruz Chiquimulilla, a la categoría de Villa. (p. 4)

#### ***1.1.3.2. Sucesos históricos importantes.***

Según datos históricos del Profesor Eduardo Pineda Pivaral, historiador, autor del “Libro de Oro de Chiquimulilla”, durante la época de la Colonia, los habitantes se inclinaban ante el Sacerdote y demás autoridades religiosas de la Iglesia Católica, estaban unidos como toda una comunidad, pero vivían en completa discordia los habitantes de la parte norte (lo que hoy es el Barrio San Sebastián) con los de la parte sur (hoy Barrio Santiago). Un Sacerdote originario de Chiquimulilla, encuentra la solución, obsequiando a la comunidad indígena dos santos destinados uno para cada barrio de allí surgieron los nombres de los dos primeros barrios, los santos proporcionados fueron San Sebastián y Santiago.





#### **1.1.4. Económico.**

##### ***1.1.4.1. Medios de productividad.***

El 36% de la población mayor de 7 años del municipio de Chiquimulilla se considera económicamente activa según censo 2002. El 50% de esta Población Económicamente Activa (PEA) se identifica como trabajadores no calificados, estando por arriba de la media departamental (46%), lo que muestra la necesidad existente de impulsar la formación técnica de recursos humanos para la productividad. El municipio no cuenta con infraestructura ni condiciones adecuadas para la formación técnica (SEGEPLAN 2009).

El 56% de la PEA trabaja en el agro, siendo la producción más importante la caña de azúcar, ganadería, pesca artesanal, granos básicos (maíz, frijol) y frutas tropicales. En los últimos años se ha incrementado dentro del territorio el cultivo de caña de azúcar, colocándose en uno de los primeros lugares, desplazando la actividad ganadera del municipio. En la industria y el comercio trabaja el 31%, sobre todo en las microrregiones del casco urbano y Aldea El Astillero (SEGEPLAN 2009).

El 80% de la PEA está conformado por hombres y el 20% 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 (Objetivos de Desarrollo del Milenio) promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.

La relación empleo-población es de 33.54%, la población de la PEA que trabaja por cuenta propia es de 42.65%, por lo cual no cuenta con prestaciones laborales, ni seguro social (Instituto Nacional de Estadística, 2002, p. 50)

#### **1.1.4.2. Medios de comercialización.**

- El Comercio: Chiquimulilla es el municipio con mayor desarrollo del departamento de Santa Rosa, este desarrollo lo debe a las actividades comerciales que se realizan. Se comercializa toda clase de productos, artesanías, y la prestación de servicios, existen 3 mercados (No. 1 o mercado viejo, No. 2 o mercado nuevo y el mercado terminal)
- Mercado o Plaza: Chiquimulilla no tiene especificado un día especial de mercado, pero el día que hay más movimiento de mercado es el día domingo, porque es el día en que la mayoría de la población descansa y los habitantes de las aldeas viajan a la cabecera municipal a realizar sus compras.
- Créditos y asesorías: La mayoría de bancos y cooperativas brindan créditos hipotecarios y asesorías los pequeños, medianos y personas individuales que pueden respaldar con escrituras de sus tierras o comprometiendo sus cultivos y o producciones. A personas con un excelente récord crediticio, que necesitan financiamiento oportuno para aprovechar las épocas de incremento de negocio. Créditos dirigidos a microempresarias (de Bancos Comunes o Créditos Individuales) que se dedican a realizar actividades de comercio, industria artesanal y/o para financiar capital de trabajo en temporada en que se incrementa el negocio



(ferias, día de la madre, navidad, entre otras). (Municipalidad de Chiquimulilla, 2018, p. 54-55)

#### **1.1.4.3. Ubicación socioeconómica de la población.**

La mayoría de la población de Chiquimulilla vive en situación económica de pobreza, las principales actividades económicas son: Agricultura, Pecuaria, artesanal, obreros, jornaleros, etc.

- La ocupación principal de las mujeres de Chiquimulilla son los oficios domésticos, el comercio, la agricultura, etc.
  - La ocupación principal de los hombres de Chiquimulilla, son los trabajos agropecuarios, artesanales, etc.
  - Los niños cuando no están en la escuela, generalmente se encuentran apoyando a sus padres en las tareas agrícolas y en los oficios domésticos ayudan las niñas.
- municipalidad de Chiquimulilla (2018, p. 49-50)

#### **1.1.4.4. Medios de comunicación de Radiodifusión.**

Martínez (2007) estableció lo siguiente:

- Radio Rosa

Viene a la población en 1,973 por iniciativa de la directiva de ese entonces de la Casa de La Cultura, petición dirigida por la familia Liu León, que contaba con la organización radial ALIUSS. Operó inicialmente en la frecuencia AM 800, dos años más tarde amplía el canal a FM, por lo que se hizo acreedora del mérito de ser la primera radio en Chiquimulilla

y por la promoción cultural desplegada a la zona que enalteció de ser la radio embajadora de la cultura santarroseña...

- Radio que chévere

Despunta en el horizonte en el año de 1,997 con la visión de impulsar el desarrollo económico, comercial, político social y cultural de la zona Sur Oriente, la visión era proponer un canal de comunicación, capaz de ampliar la cobertura en audiencia, de programación idónea a la identidad de la zona, inicialmente operó su frecuencia 99.5 F.M. y ante demanda de oyentes amplió su ponencia en cobertura y espacios hoy opera en 102.7 F.M. su primer director fue Avelino García.

- Radio la raza

Joven emisora que nace en 2,002 como demanda en fortalecer el canal comercial de la zona y dar una programación mixta apegada al gusto de los fieles oyentes, 4 años de ser la cadena radial consentida de audiencia nacional, opera en 92.7 F.M. su fundador Don Roberto Bocaleti, actualmente dirige el Sr. Melvin Gaitán.

- Multivisión canal 3

Surge como empresa local de cable, que la población demanda por el impulso comercial de ver objetivamente el color real del producto, tal lo demuestra la cobertura de servicio en pueblos cercanos y aldeas de la población, el mérito de esta empresa es el intercambio de programación con empresa de cable con Estados Unidos de Norte América, donde se da a conocer el folklor chiquimulillense.

- Multivisión TV por cable

Nació el 11 de octubre del 2,004 como empresa de cable local la programación ha permitido que más usuarios lo prefieran, la cobertura de servicio está en los pueblos vecinos y aldeas de Chiquimulilla. (p. 113-114)

#### ***1.1.4.5. Servicios de transporte.***

- Chiquimulilla- Cerritos por transporte de línea y microbuses.
- Chiquimulilla-Taxisco por transporte de línea y microbuses.
- Chiquimulilla-Margaritas por transporte de línea y microbuses. (“Vías de comunicación corta”, 2018)
- 90 líneas autorizadas; distribuidas en 85 moto taxis y 5 microtaxi. (“Servicio urbano de la población”, 2018)

#### **1.1.5. Política.**

El municipio de Chiquimulilla se constituye como uno de los municipios más proyectados en el desarrollo colectivo de sus habitantes a través del comercio, busca generar el bienestar social, colectivo e intelectual y mejorar las condiciones de vida de sus habitantes, proyectándose en fortalecer el sector educativo de salud de vivienda y generación de empleos. Para lograr todo lo antes citado cuenta con el apoyo directo del consejo municipal y las comisiones organizadas de la municipalidad para alcanzar los objetivos y llegar a las metas propuestas por cada trabajador. Como base legal para realizar su gobierno cuenta con el código municipal.

### Organizaciones no Gubernamentales que estan dentro del municipio

- Proyecto Educativo Elim La Primitiva, apoya a la niñez en educación brindando becas.
- ABICADI: Ejecuta Programas y proyectos en apoyo a la población con capacidades diferentes.
- COPXIG: El Consejo de los Pueblos Xinkas de Guatemala, busca preservar la cultura Xinka.
- Comunidad Indígena Xinka las Lomas de Chiquimulilla, preservando la cultura, tradiciones, y costumbres xinkas. Representado por su presidente xinka Francisco López García.
- CODISRA: La comisión contra la discriminación racial ejecuta proyectos de capacitación y formación de personal voluntario que promueva los derechos humanos de las personas.
- Bomberos Voluntarios 38 compañía.

### Organizaciones e instituciones Gubernamentales

- Ministerio de Educación Pública y sus instituciones
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y sus dependencias e instituciones
- Procuraduría de Derechos Humanos
- Tribunal Supremo Electoral y Registro de Ciudadanos
- Policía Nacional Civil
- Organismo Judicial a través del Juzgado de Paz
- SOSEP y el Programa de Alimentación del Adulto Mayor

Lista de instituciones gubernamentales y no gubernamentales invitadas a formar parte del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) del municipio de Chiquimulilla

- P.D.H (Procuraduría de los Derechos Humanos)
- P.N.C (Policía Nacional Civil)
- Supervisión Educativa
- CONALFA
- Centro de Atención Integral Materno Infantil (CAIMI)
- Cámara De Comercio
- Centro Universitario de Santa Rosa (CUNSARO)
- Bomberos voluntarios.
- Bomberos Municipales.
- Representantes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES)
- Asociación Ganadera del Sur Oriente (AGSO).
- Iglesia Cristiana Verbo.
- Asociación de Mujeres Xinkas.
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN).
- Prevención Comunitaria de la Violencia del Tercer Viceministerio de Gobernación.
- Registro Nacional de las Personas (RENAP).
- Secretaria Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN). (p. 34-35)

***1.1.5.1. Agrupaciones políticas.***

- Asociación de Pastores Evangélicos
- Asociación de Médicos De Chiquimulilla

- Asociación de Abogados y Notarios
- Asociación de docentes

#### **1.1.5.2. Organización de la sociedad civil.**

Existen también: 53 COCODE'S (Comités Comunitarios de Desarrollo), 34 COAP (Comités Oficiales de Agua Potable), 14 Comités de ferias, 7 Cooperativas, 6 Asociaciones de Desarrollo, 6 Mayordomías (5 de los distintos barrios de la cabecera municipal y la de Aldea Los Cerritos), 2 Sindicatos, 60 Juntas Escolares.

#### **1.1.5.3. Organización administrativa, Gobierno local.**

- |                                   |                   |
|-----------------------------------|-------------------|
| • Rubén Darío Escobar Ruíz        | Alcalde municipal |
| • Mayra García Galicia            | Síndico Primero   |
| • Gilberto Pineda Reyes           | Síndico Segundo   |
| • Edgar Danilo Corado Estrada     | Concejal primero  |
| • Héctor Armando Sagastume Avila  | Concejal Segundo  |
| • Walter José Pérez Castellanos   | Concejal tercero  |
| • Armando Antonio Martínez Chavez | Concejal Cuarto   |
| • Héctor Antonio Arriaza Álvarez  | Concejal Quinto   |

**Tabla No. 15***Listado de carencias, fallas del contexto*

<b>No. Carencias, fallas o deficiencias detectadas en el contexto</b>
1. Carreteras en mal estado
2. Poco fomento cultural en el municipio
3. Sistema educativo deficiente
4. Discriminación racial
5. Crisis económica
6. Conocimiento deficiente en el manejo del ecoturismo
7. Infraestructura de viviendas anticuada
8. Sistema de salud pública deficiente

---

**Nota:** Elaboración propia estudiante del –EPS- (2019).

**1.1.6. Filosófico.**

Chiquimulilla es un municipio en cuanto a creencias religiosas esta mayormente basado en la católica, cuenta con una iglesia y en los barrios Santiago, Belén y San Sebastián, cada uno de estos barrios cuenta con una capilla y actualmente el barrio champote también.

La iglesia parroquial de Chiquimulilla data desde la dominación española, según narraciones del historiador Francisco Antonio Fuentes y Guzmán en la recordación florida. Por el año 1,689 Chiquimulilla tenía una hermosa iglesia hecha de pajiza (paja y lodo). Fue construida con materiales más perecederos en el año 1,697, la cual fue dañada por diversos fenómenos naturales, fue remodelada en la década de los años 60 cuando la iglesia católica

era guiada espiritualmente por el sacerdote español Gaspar Noguera, es el diseño de la actual misma.

#### 1.1.7. **Competitividad.**

El municipio de Chiquimulilla colinda al norte con municipios de Cuilapa y Pueblo Nuevo Viñas, al oeste con Guazacapán y Taxisco; al este con los pueblos de Santa María Ixhutatán, San Juan Tecuaco y el municipio de Pasaco (departamento de Jutiapa) y al sur con el mar pacífico.

Dentro de los principales motores económicos del municipio destacan: El turismo, pesca artesanal, ganadería, producción de frutas tropicales (mango, cítricos y papaya) y el comercio.

La comercialización de la producción se realiza a través de intermediarios de la misma zona o de otras regiones. Los mercados más importantes son el local, Retalhuleu, Escuintla y la ciudad capital. El municipio cuenta con un centro de acopio ubicado en aldea Las Lisas, donde los pescadores llevan lo recolectando de la pesca diaria para que a través de ellos sea comercialización, aunque es muy deficiente. (SEGEPLAN, 2009)

Existen varias unidades de producción artesanal como carpintería, sastrería, zapatería, talabartería, talleres, mecánicos, etc. También hay molienda de caña de azúcar donde se elabora panela.



## Capítulo II

### Diagnostico institucional

En el siguiente capítulo se especifica los resultados obtenidos del diagnóstico institucional realizado para identificar la situación actual y dar con la solución a la problemática obtenida en la en la Asociación de Bienestar Integral para personas con Capacidades Diferentes, (ABICADI) ubicada en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa.

#### 2.1. Institucional

##### 2.1.1. Identidad institucional.

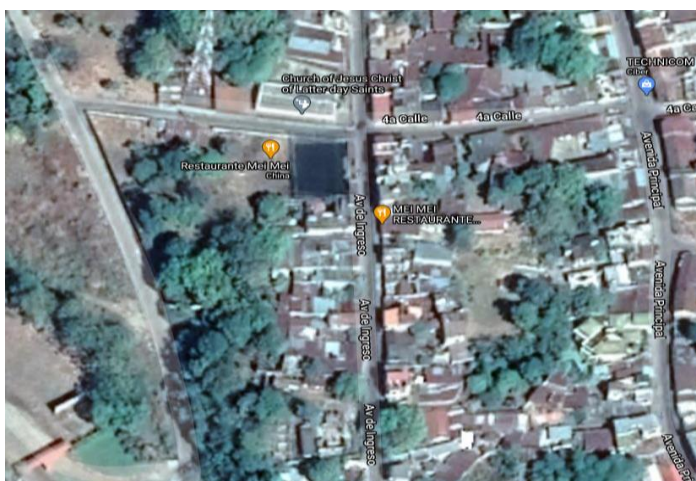
Se identifica como una institución al servicio para personas con capacidades diferentes, sin lucro económico, manteniéndose a través de donativos. Está ubicada en el municipio de Chiquimulilla departamento de Santa Rosa en el barrio San Sebastián.

##### 2.1.1.1. Nombre.

Asociación de Bienestar Integral para personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-

##### 2.1.1.2. Localización geográfica.

**Figura No. 1** mapa satelital de ubicación de ABICADI



02 av 02 B-052 zona 4 Barrio San Sebastián, Chiquimulilla, Santa Rosa.

**2.1.1.3. Vías de acceso.**

Para ingresar a la Asociación de Bienestar Integral para personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, se puede realizar por las dos vías principales para llegar al municipio de Chiquimulilla siendo estas por la vía de Cuilapa ingresando por el barrio Champote y la otra vía Escuintla ingresando por la calzada denominada Alberto Valle Aldana; dirigiéndose directamente por la avenida principal de ingreso a la 02 av 02 B-052 zona 4 Barrio San Sebastián, Chiquimulilla, Santa Rosa

**2.1.1.4. Visión.**

Ser una clínica de labor social que atienda, rehabilite y mejore la calidad de vida a cada usuario, abarcando la región sur del departamento de Santa Rosa.

**2.1.1.5. Misión.**

Somos una organización dedicada a atender a todo tipo de usuario (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) con capacidades especiales, tomando en cuenta las indicaciones de un médico, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los mismos.

**2.1.1.6. Objetivos.**

Mediante la elaboración del diagnóstico se identificó que la asociación no cuenta con objetivos, por este motivo se hace una propuesta para implementar los siguiente:

#### **2.1.1.6.1. *Objetivo general.***

Mejorar las condiciones de los usuarios para la realización de sus actividades de la vida diaria.

#### **2.1.1.6.2. *Objetivos específicos.***

- Brindar apoyo psicológico a personas con capacidades especiales para que se motiven y se sientan parte de la sociedad que los rodea.
- Realizar terapias a personas con capacidades especiales (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) para que puedan desenvolverse de mejor forma ante la vida diaria.
- Utilizar los medios tecnológicos para dar a conocer a la población los servicios que presta la asociación y hacerlos partícipes de la proyección que tiene.

#### **2.1.1.7. *Principios.***

- Sinceridad: no conducir una cosa al error o a un razonamiento falso.
- Respetar la vida: valorar la vida es el primer paso para alcanzar un estado subjetivo de felicidad, si se respeta la vida se respetan a todos los seres humanos.
- Búsqueda de un nivel de calidad en el servicio: es el grado de satisfacer o sobrepasar las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.
- Establecer participación de la juventud del municipio: nombra todas las capacidades de involucrar a los jóvenes en las decisiones en un determinado acontecimiento.
- Búsqueda de concientización de los habitantes del municipio: hacer conciencia o conocimiento de algo, especialmente sobre asuntos sociales o políticos.

- Búsqueda de igualdad de personas: tener una misma naturaleza, cantidad, calidad, valor o forma de compartir alguna cualidad, característica o servicio.

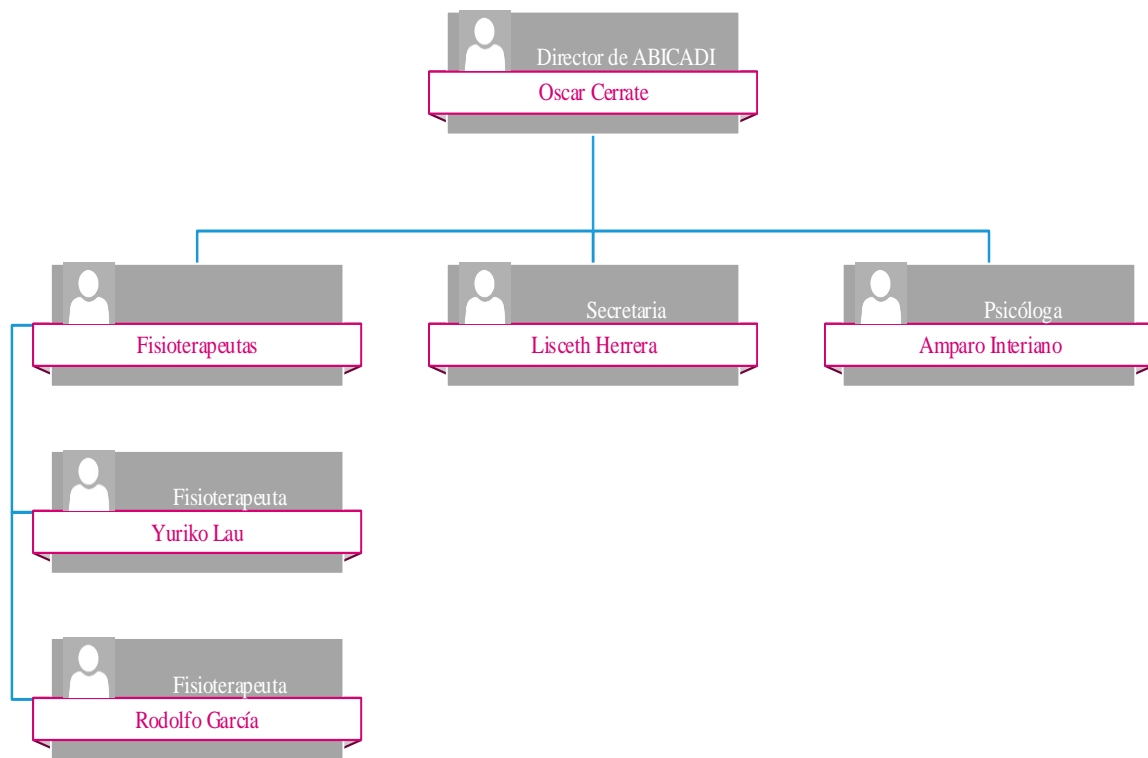
#### **2.1.1.8. Valores.**

- Solidaridad: adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones difíciles.
- Respeto: consideración de que algo es digno y debe ser respetado.
- Responsabilidad: cumplir con las respectivas obligaciones o el cuidado al tomar decisiones.
- Transparencia: capacidad de dar a conocer claramente las intenciones y objetivos sin nada que ocultar.
- Puntualidad: es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir con las actividades requeridas o satisfacer una obligación.
- Lealtad: sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien más.
- Paciencia: es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien.
- Amor: es un concepto universal relativo a la afinidad entre seres, sentimiento de vivo afecto e inclinación hacia una persona o cosa a la que se le desea todo lo bueno.

### 2.1.1.9. Organigrama.

Los sistemas administrativos diseñados para lograr las metas y alcanzar los objetivos mediante el apoyo de las habilidades de los colaboradores, permite la adecuada asociación de personas que tienen la capacidad de interrelacionarse entre sí para cumplir en base a su experiencia todos los objetivos y metas determinadas.

Figura No. 2 Organigrama vertical de ABICADI



**Nota:** Elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2020).

### 2.1.1.10. Servicios que presta.

Los servicios que –ABICADI– realiza y tiene a disposición para la sociedad son los siguientes:

Fisioterapia, terapia de lenguaje, mecanoterapia, hidroterapia, psicología y educación especial. Cada uno de ellos con proyección a mejorar la calidad de vida de las personas con capacidades especiales que asisten a la asociación.

#### **2.1.1.11. Otros que considere relevantes.**

Entre los que se consideran relevantes están los siguientes:

- Recolección de víveres para personas con necesidades.
- Visitas a los hogares de pacientes para la realización de sus terapias.
- Actividades en vías públicas para recaudar apoyo económico y así ayudar a los pacientes para el pago de transporte de su vivienda a la clínica y pago del personal que labore en la institución.

## **2.2. Desarrollo histórico.**

### **2.2.1. Fundación.**

Fue fundada en el mes de octubre del año 2015.

### **2.2.2. Fundadores.**

La asociación –ABICADI- fue iniciativa de una pequeña directiva donde su presidente siendo Oscar Cerrate Mejía, en el mes de octubre del año 2015, inició sus labores en donde ahora se encuentra establecida la asociación para cuidados del adulto mayor –SOSEP- , posteriormente fue trasladada a donde actualmente se encuentra realizando sus labores diarias.

### **2.2.3. Relatos cronológicos.**

En sus inicios la Asociación de Bienestar Integral para personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, no contaba con el capital suficiente para la apertura, por lo cual se realizó un baile de discoteca para recolección de fondos. Con lo recolectado se logró cubrir los gastos económicos para poder realizar la inauguración de clínica ABICADI.

La asociación inicio labores el uno de octubre del año 2,015, debido a la necesidad de atención a usuarios que asistían a la clínica de Fundabiem de Chiquimulilla. Cuando la clínica de Fundabiem de Chiquimulilla fue cerrada dejó sin tratamiento a muchos pacientes por esta razón fue que nació la idea de la creación de la clínica a la cual las personas que habían quedado sin su tratamiento podrían acudir. Mediante la gestión administrativa se logró llegar a un acuerdo con la municipalidad de Chiquimulilla que entró en vigencia a partir del mes de enero de 2020.

Un acontecimiento muy importante para la asociación fue cuando se logró el primer acuerdo con la municipalidad de Guazacapán, siendo de gran beneficio a la comunidad, gracias a este apoyo por parte del alcalde del municipio se brindaba éste servicio.

En los últimos cuatro años el trabajo en equipo ha sido un pilar fundamental para lograr los objetivos de la asociación. algunos personajes sobresalientes en esta institución son:

- Oscar Cerrate
- Rodolfo García
- Amparo Interiano
- Liscet Herrera
- Yuriko Lau

## **2.3. Usuarios**

### **2.3.1. Tipos.**

Personas con capacidades especiales; problemas del habla, problemas auditivos, problemas físicos en extremidades inferiores y exteriores, entre otras.

### **2.3.2. Características y condiciones de los usuarios.**

La clínica ABICADI cuenta con el área y personal capacitado para atender en su respectivo lugar a cada paciente según sea su tratamiento físico, asistiendo cada paciente en su horario y fecha que fue citado; llevando el control de cada paciente con su respectiva tarjeta

### **2.3.3. Situación económica de los usuarios.**

La clínica ABICADI brinda sus servicios a la población necesitada no importando su situación económica. En algunas oportunidades el paciente cuenta con un padrino para que le cubra la cuota económica que sirve de ayuda para ABICADI, esto lo recibe el paciente cuando su situación económica es muy baja y no puede aportar esta ayuda.

### **2.3.4. Otros que considere relevantes.**

El personal de clínica ABICADI realiza visitas a los hogares de sus pacientes cuando éstos tienen limitantes para llegar a la clínica.



## **2.4. Infraestructura de la institución**

### **2.4.1. Área total.**

El área total de la clínica ABICADI es de 1000 metros cuadrados los cuales son utilizados para el servicio que la clínica brinda a sus pacientes.

### **2.4.2. Área construida.**

El espacio construido de la clínica ABICADI es de 700 metros cuadrados.

### **2.4.3. Área descubierta.**

El espacio descubierta que tiene la clínica ABICADI es 300 de metros cuadrados.

### **2.4.4. Ambientes y destinos.**

Actualmente clínica ABICADI cuenta con las siguientes instalaciones:

- Una oficina de psicología y educación especial.
- dos habitaciones destinadas para la realización de fisioterapias y mecanoterapias.
- Una piscina destinada para hidroterapia.
- Una habitación destinada para enseñanza-aprendizaje.
- Un pasillo destinado para oficina de la administración de la asociación.

#### **2.4.5. Estados de conservación.**

La clínica de ABICADI cuenta con cinco años de servicio a pacientes con necesidades especiales. Funcionando en el mismo edificio donde se inauguró.

#### **2.4.6. Locales disponibles.**

La clínica no cuenta con locales disponibles.

#### **2.4.7. Condiciones y uso.**

La clínica de ABICADI cuenta con un solo nivel donde funcionan todas sus oficinas correspondientes a la misma. También cuenta con servicios sanitarios para su personal y sus pacientes, el edificio se encuentra en óptimas condiciones.

### **2.5. Proyección social**

#### **2.5.1. Responsabilidad ante la sociedad por parte de la empresa.**

Una de las responsabilidades sociales por parte de la institución es prestar el servicio clínico eficiente y profesional por parte del personal, en beneficio del desarrollo físico y emocional de las personas con el objetivo de la integración a la sociedad.

Ser una institución que se responsabiliza por el bienestar de sus pacientes y desarrollar programas y capacitaciones para actualizar al personal de trabajo.

### **2.5.2. Impacto ambiental.**

La clínica ABICADI causa un impacto en el ambiente de una manera positiva, ya que reestablece la salud tanto física como emocional de sus pacientes y los prepara para el contacto social y que se sientan tomados en cuenta para la contribución del desarrollo de la sociedad.

### **2.5.3. Impacto económico.**

La clínica ABICADI es una institución que se sostiene a base de ayudas económicas y aportes económicos por parte de la municipalidad para cubrir sus gastos, por lo tanto no cuenta con una fuente económica que le ayude a que pueda sostener de manera permanente estos servicios. El aporte económico que recibe de la municipalidad es variable ya que cada autoridad y año maneja cierto presupuesto para asignarle su aporte económico. También realiza actividades para recaudar fondos, acepta donaciones para luego hacer rifas.

### **2.5.4. Sostenibilidad y sustentabilidad.**

ABIDADI es una clínica la cual se sostiene a base de donaciones particulares, de empresas o gobiernos municipales, con lo cual logra realizar su trabajo atendiendo a pacientes con necesidades especiales.

## **2.6. Finanzas**

### **2.6.1. Presupuesto.**

El presupuesto se maneja de acuerdo a donaciones particulares o donaciones municipales para cubrir los costos de alquiler, pagos al personal, compra y reparación de equipo de oficina, combustible, servicio de mantenimiento.

### **2.6.2. Análisis del flujo económico.**

El análisis del flujo económico se clasifica en actividades de recaudación e inversión en sus tratamientos médicos de cada paciente. De esta forma muestra las aplicaciones de efectivo de la entidad durante un periodo mensual.

### **2.6.3. Fuentes de obtención de fondos.**

Las principales fuentes de financiamiento en –ABICADI- corresponden a los aportes solidarios municipales, programas de apadrinamientos, donativos, recaudación de fondos en eventos. Cada uno de estos es muy importante ya que todo lo recaudado esta primordialmente destinado para la atención necesaria a niños, niñas, jóvenes y adultos en situación de discapacidad y sus familias.

### **2.6.4. Venta de bienes y servicios.**

La institución no realiza venta de bienes y servicios, lo que hace es prestar sus servicios a personas con capacidades especiales. Por lo tanto, no tiene informe de ventas y bienes.

### **2.6.5. Cartera de cuentas por cobrar y por pagar.**

Según información obtenida por la dirección y administración de clínica ABICADI, la institución no posee cartera de cuentas por cobrar y por pagar.

### **2.6.6. Acceso a créditos.**

La clínica ABICADI no posee capacidad para contraer deudas por créditos por lo tanto no lo solicita. Se sostiene por medio de donaciones y ayudas municipales.

### **2.6.7. Previsiones.**

La clínica ABICADI no cuenta con recursos de provisiones, solo obtiene las donaciones de las municipalidades para financiar sus gastos de oficina y personal.

## **2.7. Política laboral**

### **2.7.1. Procesos para contratar el personal.**

Para contratar personal dentro de la clínica –ABICADI- se establecen que puestos se tienen que cubrir dentro de la asociación, es fundamental conocer cuáles son las necesidades que posee la clínica en materia de personal, saber cuáles son las carencias que posee el sistema de trabajo, si hace falta uno o varios colaboradores, o si por el contrario, se puede suplir la necesidad con los propios puestos de trabajo. Fases para el proceso de contratación de personal que se llevan a cabo dentro de la clínica: detección de necesidades,

definición del perfil del candidato, búsqueda del candidato, selección del candidato, toma de decisiones, contratación, incorporación al puesto.

### **2.7.2. Perfiles para los puestos.**

En la asociación la gestión del talento humano se basa en la visión futurista y su capacidad de manejar los cambios a los que constantemente se enfrentan. Para el establecimiento de los perfiles de puestos dentro de la clínica –ABICADI- se consideran ciertos aspectos muy importantes tales como: disposición y actitud de colaborar en equipo, sentido de la responsabilidad, personas muy activas y capaces de desarrollar su puesto de trabajo.

### **2.7.3. Procesos de capacitación o inducción al personal.**

La clínica –ABICADI- actualmente no cuenta con programas de capacitación necesarios para que los colaboradores desempeñen mejor su trabajo. Sin embargo, los empleados reciben capacitaciones de fuentes externas de forma independiente para desarrollar el conjunto de habilidades necesarias que permitan llevar a cabo sus tareas en su máximo potencial dentro de su puesto de trabajo. El desarrollo académico del personal de la clínica –ABICADI- juega un papel fundamental dentro de la organización ya que, a través de su trabajo, permite ofrecer un mejor servicio con vista a lograr los objetivos de la organización. La clínica no cuenta con disponibilidad de inversión a las necesidades de autosuperación de sus colaboradores, sin embargo, muestra su apoyo al crecimiento profesional de sus empleados mediante la flexibilidad de sus horarios de trabajo para asistir mediante esfuerzos individuales a capacitaciones o talleres que permitan lograr sus metas.

## 2.8. Administración

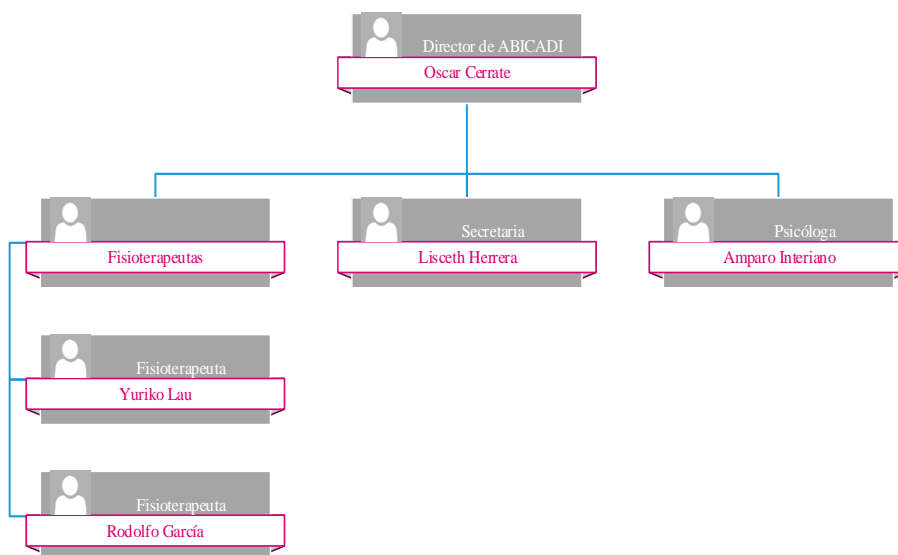
### 2.8.1. Planeación.

La asociación establece un plan operativo anual donde se plantean las actividades en proyectos y gastos de cada mes de las distintas áreas con las que cuenta la clínica, la planificación que establece la organización permite llevar un orden cronológico de las actividades más relevantes a partir de la situación de la clínica y de su entorno, en función del cual se establecen los objetivos para alcanzar el éxito de dichas actividades.

### 2.8.2. Organización.

Los sistemas administrativos diseñados para lograr las metas y alcanzar los objetivos mediante el apoyo de las habilidades de los colaboradores, permitiendo la adecuada asociación de personas que tienen la capacidad de interrelacionarse entre sí para cumplir en base a su experiencia todos los objetivos y metas determinadas.

**Figura No. 3** Organigrama Vertical de ABICADI



**Nota:** Elaboración propia del Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2020)

### **2.8.3. Dirección.**

La dirección como etapa del proceso administrativo dentro de la asociación comprende la influencia del director general de la clínica en combinar los recursos humanos de lo mejor posible para conseguir los objetivos de la asociación, desarrolla las tareas típicas de dirección como representar a la asociación, transmitir información y tomar decisiones en la realización de todos los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus colaboradores mediante la comunicación y supervisión.

### **2.8.4. Integración de personal.**

La institución cuenta con normas internas basadas en política laboral para el desarrollo y cumplimiento de funciones profesionales de cada colaborador. La comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales de integración del personal dentro de la clínica juegan un papel importante para la adecuación de dichos elementos.

### **2.8.5. Control.**

En clínica –ABICADI- se lleva a cabo el control de las actividades y los colaboradores mediante el método de observación que consiste en verificar que todos los empleados ejerzan los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo designado para el logro de los objetivos. Actualmente ppno se cuenta con una guía de control específica para tomar decisiones durante la ejecución de un proyecto, el control depende de la experiencia y habilidades de los recursos.



La evaluación del desempeño en la asociación es muy importante, se realiza por el director general de la clínica con el objetivo principal de recabar información para luego tomar las mejores decisiones respecto al funcionamiento de la clínica.

Las tareas básicas de evaluación se realizan mediante la identificación de conocimientos y competencias a desarrollar para los planes de formación, detecta el talento de los colaboradores para potenciarlo, obtiene así una mejor adecuación de las personas a su puesto de trabajo. Mediante esta tarea se pone en relieve la conexión entre la capacidad y dedicación individual.

Actualmente, la asociación establece el mecanismo de comunicación interna mediante reuniones con el grupo de colaboradores y sesiones informativas promoviendo como pauta de trabajo la colaboración y trabajo en equipo. Durante dichas reuniones todos los colaboradores se mantienen al tanto de la situación en la que se encuentra la asociación y todas aquellas actividades que se pretenden realizar en beneficio de la organización, así mismo, se delegan las tareas que cada miembro del equipo de trabajo debe de realizar.

## **2.9. Ambiente institucional**

### **2.9.1. Clima laboral.**

La clínica ABICADI realiza sus relaciones de trabajo a través de las actividades de sus colaboradores, a manera de poder proporcionar un ambiente agradable a través de la interacción dentro de la institución, cumpliendo cada colaborador con cada actividad asignada.

### **2.9.2. Relaciones interpersonales.**

Las relaciones interpersonales juegan un papel especial en la asociación, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para lograr un ambiente adecuado dentro de la clínica. En clínica - ABICADI- se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando relaciones interpersonales sanas a través del proceso de interacción y comunicación con los demás. Estas relaciones van dirigidas a cada individuo dentro de la institución para que satisfaga necesidades de relación social, estas deben ser constantes con todas las personas para generar relaciones interpersonales sanas.

### **2.9.3. Trabajo en equipo.**

La cohesión del equipo de trabajo en clínica –ABICADI- se expresa a través del compañerismo y el sentido de pertenencia. Los roles del trabajo en equipo dentro de la asociación se basan en confianza, coordinación, comunicación, complementariedad y compromiso. La clínica ha descubierto que a través del trabajo en equipo se consiguen mejores resultados, ya que todos los participantes aportan conocimientos, son responsables de las metas comunes, todos se sienten responsables del resultado final por lo que se incrementa la motivación y el compromiso.

### **2.9.4. Sentido de pertenencia.**

El entorno laboral de la asociación está orientado a brindar a cada uno de sus colaboradores la satisfacción de sentirse parte de la clínica, crear un ambiente ameno en el que se puedan desenvolver de manera óptima y cálida. Para clínica –ABICADI-, el

bienestar de su capital humano es completamente necesario, ya que se considera un factor clave, no solo para el funcionamiento y resultados esperados, sino para el desarrollo laboral y personal de cada uno de las personas que integran la asociación.

#### **2.9.5. Compromiso.**

El proceso de compromiso laboral en clínica –ABICADI-, constituye un aspecto muy importante, ya que mediante el compromiso que tiene cada miembro del personal en el puesto que desempeña y en cada una de las actividades que realiza, representa un indicador de la lealtad y responsabilidad con la asociación. El compromiso es una decisión personal de cada empleado, que va más allá de cumplir la obligación laboral, los colaboradores de la asociación fomentan la proyección de sus energías para conseguir el propósito de servicio de la clínica.

#### **2.9.6. Liderazgo.**

Actualmente la asociación se enfrenta a constantes cambios, adaptándose a nuevas formas de motivar y dirigir a los colaboradores. Por ello, el director general de la clínica no es solo gestor que delega las actividades, sino también inspira a los colaboradores, coordinando todos los elementos que tiene a su mano para que todo fluya hacia el mismo camino y en beneficio de la asociación.

## 2.10. Lista de carencias

*Tabla No. 16 Listado de carencias*

No.	Carencias, fallas o deficiencias detectadas la institución
1.	Infraestructura limitada
2.	Falta de un programa de inducción laboral
3.	Inexistencia de un manual de servicio al cliente
4.	Falta de programas de capacitación
5.	Inexistencia de un manual de puestos y funciones
6.	Deficiente desarrollo en procesos administrativos
7.	Falta de un área recreativa

## 2.11. Priorización de problemas

*Tabla No. 17 Problemas y carencias detectados en la institución*

No.	Carencias	Problemas
1.	Infraestructura limitada	¿Cómo se haría posible la ampliación de las instalaciones?
2.	Falta de un programa de inducción laboral	¿Cómo propiciar un programa de inducción laboral?
3.	Inexistencia de un manual de servicio al cliente	¿Cómo mejorar la atención y servicio al cliente?
4.	Falta de programas de capacitación	¿De qué manera se puede crear un programa de capacitación para los colaboradores?

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 5. | Inexistencia de un manual de puestos y funciones  | ¿Cuáles son las consecuencias de no contar con un manual de puestos y funciones? |
| 6. | Deficiente desarrollo en procesos administrativos | ¿Cómo realizar los procesos administrativos de forma eficiente y eficaz?         |
| 7. | Falta de un área recreativa                       | ¿De qué forma se podría habilitar un área recreativa?                            |

---

**Nota:** Elaboración propia estudiante del –EPS- (2019).

Con base en la lista de carencias que actualmente presenta la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-. Debido a la demanda social se han priorizado los siguientes problemas: Inexistencia de un manual de puestos y funciones, falta de programas de capacitación, inexistencia de un manual de servicio al cliente

## 2.12. Problematización de las carencias

**Tabla No. 18** *Problematización de las carencias*

<b>Problema</b>	<b>Factores que lo producen</b>	<b>Propuestas de solución</b>
Inexistencia de un manual de puestos y funciones.	Falta de interés por parte de personal administrativo de la asociación.	Implementación de un manual de puestos y funciones que ayude a tener un mejor control interno.

Falta de programas de capacitación.	Carencia de recursos económicos, poca planeación.	Elaboración de un plan de gestión para programas de capacitación a los colaboradores de la institución.
Inexistencia de un manual de servicio al cliente.	Poca iniciativa de los miembros de la asociación.	Creación de un manual de servicio al cliente para mejorar la atención con la que la institución brinda sus servicios.

### 2.13. Indicadores

Se ha determinado como obtener los fondos económicos para la ejecución del proyecto, el cual se realiza por medio de gestión de parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado a personas partículas de Chiquimulilla, Santa Rosa. Se cuenta con la autorización por parte de todos los miembros de la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes

-ABICADI- para elaborar las propuestas que servirán como herramienta importante de planeación y organización para un mejor control de las actividades que se realizan cotidianamente dentro de la institución. Además, cuenta con un presupuesto de los gastos previstos e imprevistos para cubrir las necesidades básicas que requiera la ejecución de lo que se propone y así cumplir con los objetivos propuestos.

## 2.14. Priorización de los principales problemas que posee la institución.

Indicadores de priorización	
1	¿Mejora los servicios de la institución?
2	¿Es útil y necesario?
3	¿Mejora los servicios de la institución?
4	¿Es conveniente a los intereses de la comunidad?
5	¿Mejora los servicios de la institución?
6	¿Favorece al medio ambiente?
7	¿Mejora los servicios de la institución?
8	¿Contribuye al desarrollo de la comunidad?
9	¿Mejora los servicios de la institución?

### 2.14.1. Escala

A continuación, se llevará a cabo la priorización, que abarca los aspectos: problemas, indicadores de priorización y escala, que medirá y tomará en cuenta el debido análisis de cada una de las partes, para cual se presenta la siguiente escala. Este cuadro se encargará de medir la importancia e impacto que cada problema ocasiona a la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, Chiquimulilla, Santa Rosa.

<b>0</b>	<b>Nada</b>
<b>1</b>	<b>Poco</b>
<b>2</b>	<b>Mucho</b>

## Tabla de priorización

### 2.14.1.1. Tabla de priorización

Indicadores  Problemas	¿Mejora los servicios de la institución?	¿Es útil y necesario?	¿Al realizarlo, su costo no es tan elevado?	¿Es conveniente a los intereses de la	¿Mejora el ambiente laboral?	¿Favorece al medio ambiente?	¿Mejora el control interno?	¿Contribuye al desarrollo de la institución?	¿La vida útil del proyecto es duradera?	Total de puntaje
Infraestructura limitada	1	1	0	1	0	0	1	2	1	7
Falta de un programa de inducción laboral	2	1	1	1	0	0	1	2	1	9
Inexistencia de un manual de servicio al cliente	2	1	1	1	0	0	1	2	2	10
Falta de programas de capacitación	2	2	1	1	1	0	1	2	1	11
Inexistencia de un manual de puestos y funciones	2	2	2	2	2	0	2	2	2	16
Deficiente desarrollo en procesos administrativos	1	1	1	2	1	0	1	2	1	10
Falta de un área recreativa	1	1	1	1	0	0	0	1	1	6



### 2.15. Selección del problema

**Tabla No. 19** Selección del problema.

Problema	Hipótesis-acción
¿Cuáles son las consecuencias de no contar con un manual de puestos y funciones?	Si se elabora un manual de puestos y funciones, entonces se puede mejorar el control interno y la coordinación de las actividades que se le atribuyen a cada miembro de la asociación.

**Nota:** Elaboración propia estudiante del –EPS- (2019).

### 2.16. Análisis de viabilidad y factibilidad

**Tabla No20**

*Viabilidad del proyecto en la institución*

Estudio de viabilidad		
Indicador	Si	No
¿Se tiene, por parte de la institución, el permiso para hacer el proyecto?	X	
¿Se cumplen con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	X	
¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		X

**Nota:** Elaboración propia estudiante del –EPS- (2019).

### 2.16.1. Factibilidad

**Tabla No. 21**

*Factibilidad del proyecto de la institución*

Estudio de factibilidad		
Estudio técnico		
Indicador	Si	No
¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto?	X	
¿Se tiene exacta idea de la magnitud del proyecto?	X	
¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	X	
¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	X	
¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios?	X	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto a realizar?	X	
Estudio de mercado		
Indicador	Si	No
¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	
Estudio económico		

Indicador	Si	No
¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X	
¿Será necesario el pago de servicios profesionales?	X	
¿Es necesario contabilizar gastos administrativos?	X	
¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X	
¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X	
¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?	X	
¿Los pagos se harán con cheque?	X	
¿Los gastos se harán en efectivo?	X	
¿Es necesario pagar impuestos?	X	
<b>Estudio financiero</b>		
Indicador	Si	No
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	X	
¿El proyecto se pagará con fondos de la institución/comunidad intervenida?	X	
¿Será necesario gestionar crédito?		X
¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?	X	
¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?	X	
¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?	X	

**Nota:** Elaboración propia estudiante del –EPS- (2019).

**2.17. Problema seleccionado**

Se estableció con los miembros de –ABICADI- la elaboración del proyecto denominado Manual de puestos y funciones, el cual servirá de instrumento para mejorar el control interno y coordinar de forma óptima las actividades que se le atribuyen a cada colaborador de la asociación y a la vez definir la filosofía institucional de la organización, en el cual se dejara determinada la misión, visión y organigrama de la institución para alcanzar el logro de los objetivos propuestos.

**2.18. Solución de propuesta**

En reunión con los miembros de la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI- se estableció el problema “inexistencia de un manual de puestos y funciones”, ya que este proyecto ayudará a la eficiencia de la administración de los recursos humanos y permitirá establecer normas de coordinación entre cargos.

## **Capítulo III**

### **Metodología del Proyecto**

#### **3.1. Descripción del problema**

Actualmente en la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes resulta complicado para cada uno de los colaboradores reconocer los límites que corresponden a su área de trabajo, ya que no se cuenta con una guía o algún manual que especifique de forma clara todas aquellas actividades y responsabilidades que deben de realizar día con día durante el desarrollo de su trabajo, lo cual impide que dentro de la asociación exista un ambiente laboral agradable y adecuado para poder brindar un mejor servicio a los usuarios.

#### **3.2. Hipótesis**

Si se elabora un manual de puestos y funciones, entonces se puede mejorar el control interno y la coordinación de las actividades que se le atribuyen a cada miembro de la asociación.

#### **3.3. Justificación**

La intervención se realizará porque, acorde al diagnóstico realizado en las instalaciones de Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI-, se determinó que no está cumpliendo sus propósitos, debido a la deficiencia en el control interno y falta de fluidez en los procesos y tareas. Hay mucho entusiasmo en los colaboradores de la asociación, pero la mayor parte del tiempo se procede con improvisación, esto trae como consecuencia, a veces, la duplicidad de mando, esfuerzos,

pérdidas de recursos, acciones no significativas para usuarios y ejecutores. Es necesario entonces realizar un manual de puestos y funciones para la asociación en donde se definan las funciones de cada colaborador y, sobre todo, dar dirección hacia el logro de los objetivos de la asociación mediante un buen equipo de trabajo

### 3.4. Metodología

En la elaboración del proyecto se utilizó como metodología el análisis documental, observación, aprendizaje colaborativo, análisis FODA y la entrevista para recopilar la información concerniente a la institución, lo cual permite establecer actividades para contrarrestar la problemática.

#### FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal con experiencia.</li> <li>• Cualidades laborales con las cuales se diferencian de la competencia.</li> <li>• Atención a todas las edades y diversidad de género.</li> <li>• Buena ubicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones.</li> <li>• Necesidad inmediata por los servicios.</li> <li>• Pocos competidores en el área.</li> <li>• Posibilidad de establecer alianzas estratégicas.</li> <li>• Utilización de nuevos medios de publicidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No posee instalaciones propias.</li> <li>• Recursos limitados.</li> <li>• Visión y misión mal definidas.</li> <li>• Inexistencia de un manual de funciones.</li> <li>• Carece de sanitarios para los usuarios que asisten la asociación.</li> <li>• El espacio es insuficiente.</li> <li>• Falta de una sala de espera.</li> <li>• En las instalaciones no se cuenta con un plan de contingencia.</li> <li>• Oficinas compartidas.</li> <li>• No se realiza una evaluación de puestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos competidores.</li> <li>• Cambios fiscales o ambientales.</li> <li>• Cambios de actitud de los usuarios hacia la asociación.</li> <li>• Poca capacidad de invertir en tecnología y mobiliario</li> </ul>

### **3.5. Objetivos**

#### **3.5.1. Objetivo general**

Proponer mejoras en marco filosófico y elaborar un manual de puestos y funciones para la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI- con el fin de mejorar aspectos necesarios para lograr un buen desempeño laboral.

#### **3.5.2. Objetivos específicos**

- Entrevistar a los colaboradores para lograr obtener la información precisa en la elaboración del manual de funciones
- Realizar un análisis de los cargos existentes para establecer las funciones que desempeñan cada uno de los integrantes de la asociación, nivel de responsabilidad y compromiso.
- Reducir la falta de organización interna en la asociación y equipos de trabajo.
- Establecer una estructura organizacional funcional de acuerdo a los puestos de trabajo de la asociación.

### **3.6. Metas**

- Elaborar un manual de funciones en un lapso de treinta días.
- Recabar información necesaria para realizar el Manual de Funciones y presentarlo al director general de la institución para su autorización.
- Proporcionar un documento administrativo que sea útil para los colaboradores y que sirva de guía en la realización de sus tareas.

### **3.7. Beneficiarios**

**Directos:** Director General y cuatro colaboradores de la asociación.





### **3.9.2. Materiales**

- Hojas de papel bond tamaño carta
- Folders
- Lapiceros
- Útiles de escritorio
- Engrapadora

### **3.9.3. Técnicos**

- Entrevistas
- Guías de propedéutico para el ejercicio profesional supervisado

### **3.9.4. Tecnológicos**

- Computadora
- Impresora
- Teléfono celular
- Memoria USB

### **3.9.5. Físicos**

Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-

### **3.9.6. Financieros**

#### **3.9.6.1. Presupuesto**

**Tabla No. 22 Presupuesto**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>		<b>TOTAL</b>	
2	Mantas vinílicas	Q.	45.00	Q.	90.00
	gasolina	Q.	175.00	Q.	175.00
31	Almuerzos para estudiante epeista	Q.	20.00	Q.	620.00
46	Impresión	Q.	0.50	Q.	23.00
4	Resmas de hojas bond tamaño carta	Q.	30.00	Q.	120.00
<b>TOTAL</b>				<b>Q</b>	<b>1028.00</b>

**Nota:** Elaboración propia del estudiante epeista 2019.

### **3.9.6.2. Fuentes de financiamiento**

Gestión por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado

### **2.7.2. Evaluación**

**Tabla No. 23 Evaluación del plan del proyecto**

<b>Elemento del plan</b>	<b>Evaluación</b>		<b>Comentario</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	
¿Es completa la identificación institucional del estudiante del ejercicio profesional supervisado?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnostico?	X		

---

¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X
¿El presupuesto abarca todos los costos de la Intervención?	X

---

---

¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?	X

---

**Nota:** Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2019

## Capítulo IV

### Fundamentación Teórica

#### 4.1. Administración

Koontz, Weihrich, y Cannice, (2008) considera a la administración como “la organización de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”. Además de esta teoría , en su libro Koontz y Weihrich, también mencionan que es “ el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” además agrega que la administración es “ el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz y para ampliar esta definición menciona que es aplicada en cualquier tipo de organización, adjudicada a gerentes y todos los niveles organizacionales, en tanto la meta es: crear valor agregado, se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia y la suma de los dos para lograr la eficacia”

Para F. Tennebaum, mencionado por Reyes Ponce (2007), administración es “el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa”

“Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (Reyes Ponce, 2007)

Reyes Ponce (2007) menciona en su libro que “la administración busca, precisamente en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia o aprovechamiento de los recursos materiales, tales como capital, materias primas, maquinas, etc.

La administración es “ el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” el autor menciona que “ la tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente” además de esto describe la etimología de la palabra administración “ proviene del latín ad(hacia, dirección, tendencia) y minister( subordinación u obediencia), y significa; aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2004).

La administración es la “coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins & Coulter, 2005)

Los autores Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

Según Diez de Castro , García del Junco, Martín Jiménez y Periañez Cristóbal (2001) la administración es “el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y la eficiencia de la actividad realizada en la organización”.

#### **4.2. Proceso Administrativo**

Fayol. (2014) “Dice que el hecho de administrar es igual a planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones, a su vez, engloban los elementos de la administración: planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Koontz y O’Donnell (2006), Define el proceso administrativo con cinco elementos:

1. Planificación
2. Designación de personal
3. Control
4. Organización
5. Dirección

Las ideas de los teóricos del proceso administrativo son los antecedentes de lo que posteriormente se denominó Escuela del Proceso Administrativo, esta escuela defendía que las buenas prácticas, que resulten efectivas, pueden transmitirse.

Según Terry (2014) autor y pensador el proceso administrativo es el centro esencial de la administración. De acuerdo con Terry los elementos del proceso administrativo los cuales considera los medios por los cuales administra un gerente son:

1. Planeación
2. Organización
3. Ejecución

#### 4. control

Robbins (2014) detalla a la administración como un proceso es el método sistemático para manejar actividades, en el cual todos los gerentes y administradores tienen como deber realizar distintas actividades interrelacionadas para lograr los objetivos propuestos. De acuerdo con Robbins estas actividades son:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

#### **4.3. Áreas de la Administración**

Moya (2017) según este autor las áreas funcionales dentro de una empresa son las que en conjunto alcanzan los objetivos a través de la eficiencia y eficacia del proceso, es la división de tareas por especialización las cuales son importantes porque su costo y retorno pueden estimarse por sector, asegurando que cada una cumplan las expectativas en complemento con las otras estas áreas son:

- Recursos humanos
- Producción y operaciones
- IT o tecnología de la información
- Mercadotecnia y venta
- Finanzas



Molinari, Alfonso y Scaramellini (2018) las áreas de la administración se definen como una enumeración completa de todas las operaciones que se llevan en cualquier tipo de empresa ya sean estas pequeñas o grandes, simples o complejas y las divide en seis grupos.

- Actividades técnicas; producción, transformación, fabricación.
- Actividades comerciales: compras. Ventas, intercambios.
- Actividades financieras: captación y administración de capitales.
- Actividades de seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Actividades contables: inventarios, balances, costos, estadísticas.
- Actividades administrativas: (o de dirección) previsión, organización, mando, coordinación, control.

Para el autor Hernández y Rodríguez (2006) una estructura administrativa adecuada es “la división del trabajo por áreas funcionales de la organización y los departamentos que cada una requiere” en las partes que conforman la estructura de la empresa se muestra el nivel jerárquico de cada puesto, así como los niveles y unidades dependientes y sujetas a obligaciones de autoridad y responsabilidad.

El estudio de este tema, por su significación y amplitud requiere cursos completos, por lo que así solo se trazaran las principales áreas para iniciar en el conocimiento de la administración.

La mayoría de las empresas grandes o medianas tienen, además de la dirección general cuatro áreas de trabajo claves:

- Producción- operaciones
- Finanzas-contraloría
- Mercadotecnia- ventas
- Personal-recursos humanos

Las más grandes pueden tener además un área de informática.

#### **4.4. Empresa O Institución**

"La empresa es una entidad que contiene personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; lo que le permite consagrarse a la producción y transformación de productos y servicios para satisfacer necesidades y deseos , con el fin de obtener interés o beneficio". (Thompson, 2006).

Romero (2005) concreta que el organismo o corporación formada por bienes, personas, ambiciones y ejecuciones en común con el fin de satisfacer a los clientes, es básicamente una empresa.

Se concluye que la empresa es aquella que realiza producción económica mediante el intercambio de productos o servicios, y entre otras cosas acciones con deseos económicos con el único objetivo de brindar una grata compensación al cliente por lo que cancela económicamente, convirtiéndose de esa forma en una empresa potencialmente competitiva.

La empresa se define como una entidad que a través de la organización y orden de unidades materiales, humanas, técnicas y financieras suministra bienes y servicios intercambiables por un precio que permite ser saldado económicamente o por recursos empleados, con la consecución de cumplir los determinados objetivos. (García del Junco & Casanueva Rocha, 2001)

Para estos autores la definición de empresa recae en la organización de distintos elementos, los cuales serán intercambiados por otros recursos y en el proceso cumplir con los objetivos antes propuestos, dicho fin se centran básicamente en la satisfacción de los clientes de todas las maneras posibles, a través del desarrollo de acciones que la empresa lleva a cabo, como brindando calidad en los productos que distribuye o bien vendiéndolos a precios consientes y accesibles.

Andrade Espinoza (2006) expone la Empresa como la entidad conformada por capital social integrado por la labor del promotor, y de colaboradores; con propósitos lucrativos que se convierte en actividades mercantiles e industriales, o la prestación de servicios.

Espinoza ultima que la institución es aquella que se conforma por dinero y conjunto de bienes convertibles a través del trabajo que realiza el dueño y los empleados para su intercambio con el cliente con el propósito de obtener el beneficio ya sea económico u otros, esto es traducido a comercialización e industrialización.

Chiavenato (1993), en el libro “Iniciación a la organización y Técnica comercial expresa que la empresa es la organización o institución social, la cual se integra como una asociación de personas, para la explotación del potencial de un comercio con el objetivo de lucrar a través de la solución a las necesidades de las personas.

Se identifica que este autor determina a la empresa como el espacio físico que da lugar a la intervención del capital y el trabajo como un agente productor de actividades relacionadas con el comercio y el suministro de servicios.

#### **4.5. Diagnóstico**

Scarón (1985) afirma que “el diagnóstico es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada” el diagnóstico es un proceso de comparación entre dos situaciones, la presente que hemos llegado a conocer mediante la indagación y la otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve de pauta o modelo, sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad y competitividad, y crecimiento en la organización.

Diéguez (1987), El diagnóstico permite estudiar, analizar, y evaluar las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa, sirve como instrumento por medio el cual se analiza y evalúa el entorno de una organización, su estructura, sus políticas en general la gestión que esta realice, discriminar que es lo fundamental y lo accesorio.

Espinoza (1987) por su parte señala que el diagnóstico puede ser definido como el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistemática, aquí la efectividad incluye tanto las capacidades de desempeño de tareas, es decir, que tan bien

estructurados se encuentran los diversos componentes de la organización y cómo funcionan en su logro de tareas, como el impacto que tiene el sistema organizacional sobre sus miembros individuales.

Para Ander (1987) el diagnóstico es adquirir conocimientos sobre determinado sector, área o problema, lo que se busca conocer son las causas de los problemas o dificultades que tiene la organización, para así ofrecer soluciones acordes a estos, en el caso de que no se presenten problemas se realiza un diagnóstico buscando conocer los orígenes de ese buen comportamiento y ver si es posible mejorar los rendimientos de la empresa.

#### **4.6. El Diagnóstico Institucional Empresarial**

El diagnóstico Institucional empresarial es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento. En general podría decirse que un diagnóstico Institucional empresarial busca generar eficiencia en la organización a través de cambios. Las organizaciones con todas sus implicaciones, son el resultado de la búsqueda que ha encauzado el hombre racional a la prosperidad. El sociólogo Niklas Luhmann afirmaba que las organizaciones son sistemas sociales que se definen a sí mismos por dar paso a la unión de una motivación generalizada. La gran importancia de todo sistema Institucional empresarial y las partes que le forman nacen con la llegada de la revolución industrial. Crecen las ambiciones, se gestan nuevas necesidades tanto del sector obrero como del patronal, y los conflictos se intensifican. Entonces no sólo existe la preocupación por la

creación de nuevas organizaciones, sino que existe la necesidad de planificarlas, mantenerlas en buenos términos, terminarlas si así se requiere y volverlas a crear. (Davis & News, 2003)

Una de las aplicaciones del diagnóstico Institucional empresarial, más adoptada por las organizaciones es la que va encaminada al desarrollo Institucional empresarial. Existen un sin número de situaciones por las que se requiere aplicar un diagnóstico a cierta empresa, entre ellas encontramos:

1. El crecimiento de la organización, esto es que la organización ha incrementado sus activos, ventas y personal. Debido a que ello es un cambio enorme es necesario conocer el impacto de este crecimiento en todas las áreas de la organización.
2. El atraso de la organización: Mientras unas empresas dan enormes pasos al unísono con la tecnología, existen muchas otras que se estancan y se posicionan en lugares cerca de la extinción, por ello en estos casos es más que obvio que problemas comiencen a gestarse, teniendo así la necesidad de un diagnóstico Institucional empresarial.
3. La oferta de calidad; en esta necesidad de aplicar un diagnóstico Institucional empresarial cabe mencionar que nos encontramos en un mundo competitivo, en el cual se necesita una ventaja competitiva, y la calidad de lo que se ofrece toma importancia al encontrarnos bombardeados de miles de productos que cubren una misma necesidad.
4. Otras situaciones para las cuales es necesaria esta herramienta, es la aparición de tecnología de punta que promete mayor productividad y calidad, la innovación que cada empresa debe decidir hacer, los problemas sociales que se gestan y que conforman el entorno de la empresa, y finalmente la simple necesidad de la empresa por conocerse, y el deseo de generar mejoras que la hagan un lugar mejor de trabajo. (Ponce, 1944)

El diagnóstico institucional es una herramienta de análisis del contexto en el cual la organización pública prevé que existen condicionantes que juegan a favor y en contra de la implementación de la visión y la misión institucional. (M., 2005)

#### **4.7. Diagnóstico Contextual o Del Entorno**

El diagnóstico del entorno se compone de varios aspectos para lograr un concepto amplio de la situación en la que se rodeó la empresa entre ellos están:

a) Globalización: Posadas Velázquez (2016) define que a partir de la globalidad el concepto de la globalización se puede describir como un proceso que crea vinculo y espacios sociales transnacionales gracias a esto las novedades del mercado pueden llegar a todo el mundo en la actualidad las empresas consideran que es mejor un mercado global que uno nacional.

b) Competitividad según el Programa Nacional de Competitividad PRONACOM 2008 es la capacidad de una organización lucrativa o no de mantener ventajas comparativas que le permitan mejorar su posición en el entorno. La competitividad interna es la capacidad de la empresa para lograr un máximo rendimiento y la competitividad externa, está orientada a los logros de la organización, bajo la perspectiva al mercado al que pertenece. (Trigueros Estrada, 2014).

c) Marco Normativo- Institucional El marco Normativo o institucional debe poseer el registro mercantil de la empresa, la patente de comercio, la inscripción ante la

superintendencia de administración tributaria, la licencia sanitaria, inscripción ante el instituto guatemalteco de seguridad Social

d) Fiscal Tributario la parte fiscal y tributaria del diagnóstico debe poseer la ley del código municipal que permite trabajar en la empresa, el impuesto al valor agregado (IVA) que se maneje en el determinado momento, el impuesto sobre la renta y el impuesto de solidaridad, si la empresa lo amerita. (Trigueros Estrada, 2014).

El profesor y doctor Sainz Fuertes menciona que un análisis estratégico se divide en externo e interno por lo tanto existe un conjunto de variables que se caracteriza por no ser controlables por los directivos de una empresa ya que es lejana su influencia en la rentabilidad, estos aspectos pertenecen al entorno externo general, que serán objetos de un análisis estratégico externo. (Posadas Velázquez, 2016)

Se han realizado distintas clasificaciones de variables para analizar el entorno general de una empresa, sin embargo, los cuatro tipos de factores más importantes son:

- Factores Sociales
- Factores Económicos
- Factores Tecnológicos
- Factores Políticos Legales. (Sainz Fuertes, 1993)



#### **4.8. Análisis FODA**

Fred (2003) detalla las fuerzas y debilidades internas son causantes que la organización puede vigilar y las cuales desempeña de forma variable. Las fortalezas son puntos positivos que se desean guardar. Las debilidades son funcionalidades que la organización podría llevar a cabo mejor. En cambio, las amenazas y oportunidades son causantes externos que están mayormente fuera del control de la organización. Las oportunidades tienen que detectarse a tiempo y aprovecharse. Las amenazas se usan para tomar medidas preventivas de forma proactiva, debido a que tienen la posibilidad de perjudicar a la organización.

Chiavenato (2003) reconoce el análisis FODA como un instrumento de idealización estratégica, en la mayoría de los casos se utiliza como parte de llevar a cabo una exploración del ámbito, que asisten a detectar los causantes externos que tienen que ser previstos, y los causantes internos que requieren ser organizadas en la determinación de que una compañía debe ir más adelante. Más exactamente, el desarrollo supone la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que es lo que las letras representan FODA.

Robbins (2005) define que la conjunción de los análisis externos e internos se denomina análisis FODA porque es un examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización. Con el análisis FODA, los gerentes tienen la posibilidad de detectar un nicho estratégico para que la organización lo explote.

Wheelen (2007) la describen como un acrónimo que se utiliza para detallar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas particulares que son componentes estratégicos para una compañía específica. El análisis FODA no sólo debe aceptar la identificación de las competencias distintivas de una corporación, o sea, las habilidades y los elementos

particulares con que una compañía cuenta y la preferible forma de utilizarlos, sino además detectar las oportunidades que la compañía no es capaz de explotar en la actualidad debido a la carencia de elementos correctos.

Dyson (2004) considera que el análisis FODA se encuentra dentro de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, en particular para la determinación de la posición estratégica de la compañía.

Houben (1999) reconoce que las fortalezas y debilidades constituyen un ámbito dentro de la empresa que puede ser controlado, en tanto que los otros causantes están en un ámbito fuera de la empresa que no puede ser manipulado.

Ibañez (2008) por su lado, apunta que el análisis FODA considera que un plan debe conseguir un equilibrio o ajuste entre la aptitud interna de la organización y su circunstancia de carácter de afuera.

#### **4.9. Manuales de organización**

Según Rodríguez (1995) Los manuales de organización explican la jerarquía, es decir el orden de los puestos, los niveles de responsabilidad que cada subordinado debe tener , las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa como también exponen con detalles la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos.

Para el autor es importante mencionar que la clave de los manuales de organización es la jerarquía de los puestos y las elevaciones de puestos que cada colaborador posee dependiendo de las actividades y tareas que lleva a cabo y la estrecha dependencia que existe entre un puesto y otro.

Según Duhalt (1997) explica que en los manuales de organización se encuentra escrita detalladamente la estructura de la compañía, contiene grafica de organización como también descripción de trabajo y señala los puestos y la relación que existe entre ellos.

Es de gran importancia que en los manuales de organización se puntualice la estructura de puestos y funciones de la empresa, para que los colaboradores desempeñen sus tareas con eficacia conociendo a la perfección el área y ocupación que desempeñan.

Según Terry comenta que un manual de organización puede ser utilizado para orientar a los empleados de una empresa, representa un medio de comunicación y coordinación teniendo como objetivo principal señalar la información administrativa, un manual de organización es importante ya que contiene un registro escrito de información que concierne a los empleados. (Chamalé Contreras, 2011)

Se determina que los manuales de organización es una herramienta para dirigir las labores y obras que el personal debe ejecutar dentro de la institución; por medio de este pueden coordinarse y tener una mejor comunicación, tiene como objetivo brindar información detallada de cada función a realizar.

El manual de organización detalla de forma explicativa la estructura organizacional de una organización además especifica los puestos y ocupaciones junto a la relación que existe entre ellos y los distintos departamentos que conforma la empresa. Las gráficas son un punto clave para la constitución del manual. (Gómez Ceja , 1997)

Es esencial la existencia de una estructura organizacional para la identificación de cargos dentro de un manual de organización, este incluye todas las actividades que deben seguirse en la realización de funciones de una unidad administrativa, de dos o más. El manual contiene los puestos o unidades administrativas que interceden precisando de participación y responsabilidad

#### **4.10. Manual De Procedimiento**

Según Franklin (2009) El manual de procedimiento son técnicas que reúne información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones enlazadas entre sí, para así cumplir con una o más funciones, tareas y/o actividades específicas a realizar.

Según Gómez Ceja (1997), Es un documento de actividades que deben seguirse en la realización de funciones de la unidad administrativas, esto incluye también los puestos o unidades que intervienen, estableciendo su responsabilidad y participación.

Para Ortega (2009) Es un documento que describe de manera lógica, sistemática y detalladamente las actividades a realizar de una institución o unidad de acuerdo con sus atribuciones y así tomando en cuenta lo necesario para ejercerlo de manera eficiente, señalando el quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades.

#### **4.11. Manual De Funciones**

Gómez (1997) describe al manual de funciones como el archivo que tiene dentro la especificación de las actividades que tienen que seguirse en la ejecución de las funcionalidades de una unidad. Incluye además los cargos o entidades administrativas que intervienen, precisando su compromiso y participación.”

Franklin (1997) Considera al manual como un archivo que contiene la especificación de ocupaciones que tienen que seguirse en la ejecución de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o bastante más de ellas. El manual tiene dentro además los puestos o entidades administrativas que intervienen precisando su compromiso y participación. Acostumbran contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o conjunto de oficina a usar y algún otro apunte que logre auxiliar al preciso avance de las ocupaciones dentro de la compañía. En este archivo está registrada y transmitida sin distorsión la información elemental referente al desempeño de todas las entidades administrativas, posibilita los trabajos de auditoría, la evaluación y control de adentro y su supervisión, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está llevando a cabo o no adecuadamente”.

AME (2009) Reconoce al manual de funciones como una herramienta de trabajo que tiene dentro el grupo de normas y tareas que lleva a cabo cada funcionario en sus ocupaciones diarias y va a ser elaborado prácticamente basados en los propios métodos, sistemas, normas y que resumen el lugar de guías y orientaciones para desarrollar las practicas o trabajos diarios, sin entorpecer en las habilidades intelectuales, ni en la soberanía propia e

independencia mental o profesional de todos los trabajadores u operarios de una compañía dado que estos van a poder tomar las elecciones más acertadas apoyados por las orientaciones de los superiores, y estableciendo con claridad el compromiso, las obligaciones que todos los cargos acarrea, sus requisitos, perfiles, incluyendo reportes de trabajos que tienen que ser elaborados al menos anualmente dentro de los cuales se señale cualitativa y cuantitativamente resumiendo los trabajos llevados a cabo en el lapso, los inconvenientes o problemas y sus respectivas resoluciones. Tanto los reportes como los manuales tendrán que ser evaluados permanentemente por los propios jefes para asegurar un correcto avance y calidad de la gestión.

Chiavenato (2009) dice que el manual de funciones es una herramienta en la cual se dan a conocer las actividades que se deben realizar, siendo esto una fase que consiste en especificar cuáles son las tareas o funciones que lo constituyen y lo distinguen de los otros cargos de la compañía, es la enumeración descriptiva de las funcionalidades del cargo que hace el ocupante, la frecuencia de la realización y los objetivos del cargo.

#### **4.12. Estructura Organizacional**

Mintzberg (2012) indica que estructura es el conjunto de todas las diferentes maneras en que se divide el trabajo en diversas tareas y luego la coordinación de las mismas. La finalidad de una estructura organizacional es crear un método de roles que desarrollaran los miembros de la empresa para trabajar de manera conjunta y óptima además permitir el alcance, objetivos y metas.

Merton (2002) asegura que una estructura social formal estrictamente ordenada involucra normas de actividad establecidas claramente en donde cada serie de labores se relaciona con los propósitos de la organización, para que los medios de la empresa sean administrados eficientemente se debe realizar instrumentos que ayuden a realizar labores diarias de los colaboradores en donde se lleven a cabo acciones de comunicación coordinación dirección y evaluación administrativa.

La estructura organizacional juega un papel importante, al involucrar la relación comunicaciones procesos de decisiones procedimientos y sistemas dentro de un conjunto de factores materiales y acciones para conseguir los objetivos.

Según Robbins (2005) es la distribución formal de los empleos de una organización este proceso integra decisiones sobre las labores, su especialización la departamentalización la cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización al crear una organización dentro de la institución los jefes podrán señalar la labor de cada uno de los individuos estableciendo una jerarquía donde se aclare las reglas y obligaciones para desempeñar las acciones designadas a cada persona integrante de la empresa con la visión de lograr objetivos determinados por los jefes.

La estructura organizacional básicamente es la distribución de puestos de forma jerárquica donde los jefes o el alto mando instruye y especifica lo que cada uno de los puestos debe o no llevar a cabo dentro de cada tarea y actividad. Además de eso determinan lo que después de un plazo de tiempo se convertiría en el logro de metas y objetivos para el crecimiento de la empresa.

#### **4.13. Asociación**

La asociación es la unión de personas que persiguen un fin común, que constituye la persona jurídica de tipo asociativo; estructuralmente, por tanto, la asociación (*universitas personarum*) muestra una pluralidad de miembros unidos en torno a un fin y organizados para su consecución y funcionamiento, tras haber sido reconocido por la ley. (Lasarte, 2015)

El jurista Manuel Ossorio, establece que la “asociación es conjunto de asociados para un mismo fin. Persona jurídica por ellos mismos formada. Asimismo, dice que la asociación civil es el conjunto de asociados para un mismo fin y persona jurídica por ellos formada” (Ossorio, s,f)

Pero según Jiménez (2007) funcional y esencialmente es la ausencia de fines lucrativos lo que caracteriza a la asociación genérica de personas frente a la especie de las sociedades, sean éstas civiles o mercantiles.

##### **4.13.1. Elementos de las asociaciones**

De acuerdo a la definición anterior se desprende que son elementos de la asociación, en primer lugar, la pluralidad de asociados, entiéndase como tal cuando concurren al menos dos personas, aunque existen reglas singulares que, para encuadrar a ciertas asociaciones en algún tipo específico, requieren un superior número de personas, por ejemplo, “en las



Organizaciones No Gubernamentales, es por lo menos siete personas individuales o jurídicas civilmente capaces” (Congreso de la Republica de Guatemala, 2003), y para las cooperativas es de veinte o más asociados, según el Artículo 3 de la Ley General de Cooperativas. La pluralidad debe concurrir en el momento de constitución y durante la existencia de la asociación.

#### **4.13.2. Fin común**

Según Jiménez (2007) la causa que determina la agrupación es la persecución de un fin común a los asociados, que ha de ser lícito, posible y determinado.

#### **4.13.3. Organización**

Para Jiménez (2007) la consecución del fin común, los asociados deben articular una organización, es decir, determinar siquiera mínimamente cómo se va a regir ese colectivo de personas, cuál será el proceso de adopción de decisiones. De tal manera que como requisitos mínimos se estructuran la organización en al menos dos órganos: uno que comprende a todos los asociados, denominado asamblea general, y que es el “órgano supremo”, y otro, de carácter directivo y ejecutivo, denominado “junta directiva”. Este último es el que desempeña las funciones de órgano de representación de la asociación. La denominación de estos dos órganos varía, según el tipo de asociación de que se trate (junta general, administradores, consejo de administración, consejo rector, etc.), pero están presentes prácticamente en la totalidad de ellas, siendo el primero el órgano que adopta las

principales decisiones y al que se rinde cuentas, y el segundo el órgano de gestión ordinaria de los intereses de la asociación y de representación de la misma.

#### **4.14. Asociaciones y Sociedades**

Jiménez (2007) refiriéndome nuevamente al Artículo 15 del Código Civil, se determina que el término asociación se utiliza con un doble significado: por un lado, están las asociaciones de interés público y por otro las asociaciones de interés particular, o sociedades. Por eso es común hablar de asociaciones en sentido amplio, expresión bajo la que se comprenden todas, y asociaciones en sentido estricto, expresión alusiva solamente a las asociaciones que no son sociedades; es decir, a las asociaciones de interés público. La importancia de la distinción es grande, pues según que se califique a un colectivo como asociación en sentido estricto o sociedad, su régimen jurídico varía: en el primer caso, se somete a los Artículos del 20 al 31 del Código Civil; en el segundo, a las normas reguladoras del contrato de sociedad civil (Artículo 19 Código Civil) o de las sociedades mercantiles (Artículos 14 al 58 del Código de Comercio). La que las diferencia, distingue estriba, como resulta obvio, en la interpretación del diferente interés que las caracteriza, interés “público” a las asociaciones en sentido estricto; interés “particular” a las sociedades.

Por lo anterior, debe considerarse que interés particular se identifica con la finalidad lucrativa; y así la noción de interés público se identificará con la finalidad no lucrativa. No obstante, es de subrayar que las asociaciones en sentido estricto no puede desarrollar actividades económicas, de las que obtengan beneficios; lo que las distingue de las sociedades es que éstas la finalidad es obtener un beneficio para repartirlo entre los socios (Artículo 33 del Código de Comercio); luego a la asociación lo que le está vedado, para ser

tal, es repartir entre los asociados los beneficios que pudiera obtener con el desempeño de la actividad asociativa.

Es por ello, que el “Artículo 34 de nuestra Constitución de la República de Guatemala, consagra el derecho de asociación, como derecho fundamental en sentido estricto, de aplicación directa. El fin fundamental del referido Artículo, como se establece de su lectura, es, junto al reconocimiento del derecho, la facultad de libre constitución de asociaciones de cualquier fin y con cualquier estructura, salvo las restricciones determinadas en la ley. No parece, sin embargo, que esa libertad esté reñida con la posibilidad de que el legislador condicione la constitución de las asociaciones a la observancia de los requisitos formales, como medio de expresión de la voluntad de asociarse”.

## **Capítulo V**

### **Perfil del Proyecto**

En el siguiente capítulo se da a conocer los procedimientos a desarrollar para la realización del proyecto a ejecutar en la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes en Chiquimulilla, Santa Rosa y así poder cumplir con los objetivos propuestos.

#### **5.1. Aspectos Generales**

Universidad:	Universidad de San Carlos Guatemala
Unidad Académica:	Centro Universitario de Santa Rosa
Sección:	Chiquimulilla
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas
Estudiante del Ejercicio Profesional	
Supervisado:	Gabriela Stephanía Melgar Juárez
Registro Académico:	201544021

#### **5.2.Nombre del Proyecto**

**2.7.3. Manual de Puestos y Funciones para la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, en Chiquimulilla, Santa Rosa.**

#### **5.3.Problema**

¿Cuáles son las consecuencias de no contar con un manual de puestos y funciones?

#### **5.4. Localización**

02 v. 02b052 zona 4, Barrio San Sebastián, Chiquimulilla, Santa Rosa

#### **5.5. Unidad ejecutora**

Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes

#### **5.6. Tipo de Proyecto**

El tipo de proyecto es administrativo, ya que promueve fundamentalmente el desarrollo de las estrategias de la institución para lograr satisfacer las necesidades básicas y mejorar las condiciones de vida de los pacientes que acuden a la asociación por sus terapias. Proporciona a cada colaborador un conocimiento más amplio de su rol dentro de su área de trabajo, lo cual permite tener un mejor sistema de control interno y el correcto funcionamiento de la institución. Por lo tanto, beneficia a toda la sociedad.

#### **5.7. Justificación**

La intervención se realizará porque, acorde al diagnóstico realizado en las instalaciones de Asociación de Bienestar Integral Para Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI-, se detectó que no está alcanzando sus objetivos debido a la deficiencia en el control interno y falta de fluidez en los procesos y tareas. Hay mucho entusiasmo en los colaboradores de la asociación, pero la mayor parte del tiempo se procede con improvisación, esto trae como consecuencia, a veces, la duplicidad de mando, esfuerzos, pérdidas de recursos, acciones no significativas para usuarios y ejecutores. Es necesario entonces realizar un manual de puestos y funciones para la asociación en donde se definan

las funciones de cada colaborador y, sobre todo, dar dirección hacia el logro de los objetivos de la asociación mediante un buen equipo de trabajo.

## **5.8.Objetivos**

### **5.8.1. Objetivo general.**

Elaborar un manual de puestos y funciones para la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI- Chiquimulilla, Santa Rosa, con el fin de mejorar aspectos necesarios para lograr un buen desempeño laboral.

### **5.8.2. Objetivos específicos.**

- Entrevistar a los colaboradores para lograr obtener la información precisa en la elaboración del manual de funciones.
- Establecer las funciones que desempeñan cada uno de los integrantes de la asociación, nivel de responsabilidad y compromiso.
- Mejorar la organización del equipo de trabajo.
- Reducir problemas de organización interna.

## **5.9.Metas**

- Recaudar los recursos económicos necesarios para realizar el proyecto.
- Elaborar un organigrama institucional.
- Reducir problemas de comunicación de los colaboradores.
- Asignar a cada cargo las funciones que le corresponden.
- Proporcionar un manual de funciones de la asociación.

### **5.10. Beneficiarios**

- **Directos:** Director General y los cuatro colaboradores de la asociación
- **Indirectos:** cuatrocientos cinco usuarios que visitan la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes.

### **5.11. Recursos**

#### **5.11.1. Talento humano**

- Estudiante del ejercicio profesional supervisado
- Asesor supervisor
- Administrador de la asociación
- Personal de la asociación

#### **5.11.2. Materiales**

- Hojas de papel bond tamaño carta
- Folders
- Lapiceros
- Útiles de escritorio
- Engrapadora

#### **5.11.3. Técnicos**

- Entrevistas
- Guías de propedéutico para el ejercicio profesional supervisado

#### 5.11.4. Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Teléfono celular
- Memoria USB

#### 5.11.5. Físicos

Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-

### 5.12. Fuentes de financiamiento

Gestión por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado a personas altruistas. Las personas que colaboraron son las siguientes:

- Carolina Juárez.
- Edwin Antonio Melgar.

#### 5.12.1. Presupuesto

*Tabla 24 Presupuesto del Plan de Acción*

Cantidad	Descripción	Precio unitario		Total	
1	Ciento de hojas Tamaño Carta Bond	Q.	10.00	Q.	10.00
100	Impresión	Q.	1.00	Q.	100.00
3	Folder	Q.	1.50	Q.	4.50
2	Encuadernados	Q.	30.00	Q.	60.00
			<b>TOTAL</b>	Q.	174.50

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.



### 5.13. Cronograma

No.	Actividades	Septiembre 2020				
		Semana 2				
		L	M	M	J	V
		7	8	9	10	11
1	Entrevista a los colaboradores					
2	Solicitar al encargado de cada área información sobre que tramites realizan y que requisitos deben de presentar los usuarios					
3	Elaboración de notas informativas					
4	Elaborar un organigrama institucional					
5	Definir número de cargo que se conformaran la estructura organizacional					
6	Definir funciones de cada puesto					
7	Redacción del manual de puestos y funciones					
8	Entrega del manual de puestos y funciones al director general de la asociación					

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.

## Capítulo VI

### Ejecución del Proyecto

En el presente capítulo se da a conocer la ejecución y sistematización de la intervención, con el objetivo de verificar cada actividad programada y poder coordinar su evaluación en cada etapa del plan de acción del proyecto para lograr cumplir con los objetivos propuestos.

#### 6.1. Productos y logros

*Tabla. No. 25. Productos y logros*

Productos	Logros
Investigación en la biblioteca de la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa.	Recopilación de información necesaria sobre el municipio en general.
Redacción y elaboración de la lista de chequeo de carencias de la institución.	Lista de carencias identificadas en la institución.
Gestión de recursos económicos con personas altruistas del municipio	Obtención de recursos económicos que financiaron la realización del proyecto.
Propuesta de mejoras al marco filosófico y Elaboración del Manual de puestos y funciones.	Información detallada sobre las funciones de los miembros de la asociación.

**Nota:** elaboración propia del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2020

#### 6.2. Sostenibilidad del proyecto

La sostenibilidad del presente proyecto resulta factible para la administración de la Asociación ya que permite el orden interno y es flexible en cuanto a las futuras actualizaciones, cambios de normas, requisitos o mejoras que la institución desee realizar.

### 6.3. Evidencias

A continuación, se presentan las fotografías del antes, durante y después de la realización del proyecto acción en la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferente –ABICADI-, Municipio de Chiquimulilla, del departamento de Santa Rosa, con el fin de dejar evidencia de la acción, para la satisfacción de los miembros de la asociación y de la comunidad; donde se garantizan que los objetivos propuestos son satisfactorios.

#### 6.3.1. Antes

*Figura No. 4 Observación de la unidad de intervención del proyecto.*



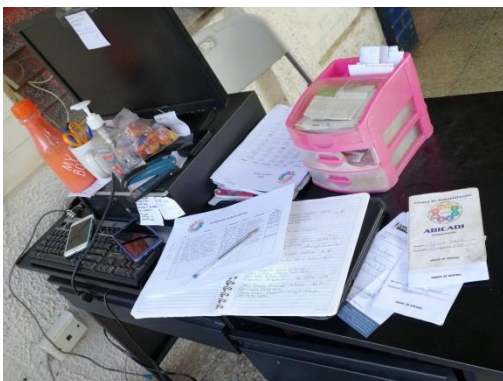
**Nota:** Marco filosófico organizacional no visible.

*Figura No. 5 Organización interna inadecuada.*



**Nota:** Se observa a dos colaboradores realizar una misma actividad, por lo que se presume que hay duplicidad de funciones.

**Figura No. 6** *Inexistencia de Manual de Funciones.*



**Nota:** No hay ningún documento de consulta sobre las funciones o perfiles de puestos de los colaboradores de ABICADI.

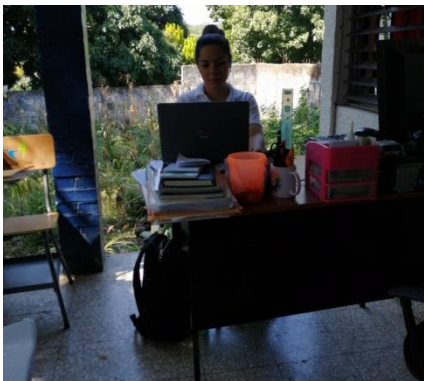
### **6.3.2. Durante.**

**Figura No. 7** *Elaboración del manual de puestos y funciones.*



**Nota:** El estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado elabora un Manual de Puestos y Funciones, se identificó tres grandes áreas importantes: marco filosófico, estructura organizacional y perfiles de puestos.

*Figura No. 8 Elaboración del marco filosófico.*



**Nota:** Se elaboró la misión, visión y principios organizacionales de ABICADI.

*Figura No. 9 Presentación de misión y visión en ABICADI*



**Nota:** Exposición física de la visión y misión que en esencia declaran los principios de la institución a los colaboradores de ABICADI.

### **6.1.3. Después**

Entrega del proyecto acción al personal administrativo de la institución, de la propuesta sobre un Manual de Puestos y el esclarecimiento de la filosofía institucional, con el objetivo de que las personas conozcan la razón de ser de la asociación, con el fin de aproximarse a su público y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro.

**Figura No. 10** Entrega del manual de puestos y funciones y mejoras en el marco filosófico de la asociación



**Nota:** El estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado entrega Manual de Puestos y Funciones a colaboradores de la institución.

**Figura No. 11** Entrega de marco filosófico organizacional.



**Nota:** Entrega de visión y misión impresas a colaboradores de ABICADI.

*Figura No. 12 Aplicación de marco filosófico y Manual de Funciones.*



**Nota:** Instalación de misión y visión dentro de las instalaciones de ABICADI.

## Capítulo VII

### Evaluación del Proyecto

#### 5.14. 7.1. Generalidades de la evaluación del proyecto

En el capítulo de evaluación del proceso se verifican los procedimientos que dieron como resultado de la planificación, coordinación, dirección, integración y control de cada una de las actividades programadas, con el fin de satisfacer la necesidad de la carencia en la institución de un Manual de Funciones y Filosofía Institucional, con el fin primordial de identificar el grado de eficiencia y eficacia de la ejecución del proyecto.

#### 7.1.1. Evaluación del diagnóstico institucional

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 26 Evaluación del diagnóstico institucional

Actividades/aspectos/elemento	Si	no	Comentario
¿Se presentó el plan del diagnóstico?	X		
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X		
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	X		
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	X		



---

¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	<b>X</b>
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	<b>X</b>
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución/comunidad para la realización del diagnóstico?	<b>X</b>
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución/comunidad?	<b>X</b>
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución/comunidad?	<b>X</b>
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades, de la institución/comunidad?	<b>X</b>
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?	<b>X</b>
¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?	<b>X</b>
¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	<b>X</b>
¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas?	<b>X</b>

### 7.1.2. Evaluación de la fundamentación teórica

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica, la cual se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 27** Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en el problema?	X		
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específicas?	X		
¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		
¿Se evidencia aporte del Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado en el desarrollo de la teoría presentada?	X		

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.

### 7.1.3. Evaluación de la metodología

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar el plan de intervención, la cual se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 28** Lista de cotejo para evaluar la metodología

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del (la) Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al Problema priorizado?	X		
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		

---

¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	<b>X</b>
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	<b>X</b>
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	<b>X</b>
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	<b>X</b>
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	<b>X</b>
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?	<b>X</b>

---

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.

#### **7.1.4. Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención**

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención, la cual se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 29** Lista de cotejo para evaluar la ejecución y sistematización de la intervención

<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Comentario</b>
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	<b>X</b>		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	<b>X</b>		

---

---

¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	<b>X</b>
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	<b>X</b>
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	<b>X</b>

---

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.

## **Conclusiones**

Se utilizó la técnica de la entrevista por medio de un cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores, el cual nos brindó la información necesaria para elaborar los perfiles de puestos y demás apartados del Manual de Puestos y Funciones.

Por medio de un análisis realizado mediante observación se identificó que la redacción de funciones de los puestos de trabajo no era la idónea para cumplir con las actividades y objetivos organizacionales de la Asociación de Bienestar Integral Para Personas con Capacidades Diferentes.

El Manual de puestos y Funciones de la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes permite la creación de equipos de trabajo funcionales y minimiza la falta de organización interna en la institución.

Se identificaron cinco puestos de trabajo y se elaboró un organigrama vertical en el cual se establecieron las líneas de mando y comunicación entre cada puesto, con el fin de optimizar recursos y promover el trabajo en equipo.

### **Recomendaciones**

Es indispensable actualizar el Manual de Puestos y Funciones de la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes, mediante la utilización de técnicas de investigación de campo con los colaboradores en un lapso de tiempo de dos años o cada vez que surja una modificación importante en la institución.

Desarrollar análisis anuales sobre las actividades que desarrolla cada colaborador en la institución con el propósito de mantener actualizadas las funciones de cada perfil de puestos y de esta manera poder brindar un servicio eficiente, minimizar conflictos de las áreas de trabajo, marcar responsabilidades y fomentar el orden dentro de la asociación.

Realizar evaluaciones periódicas sobre la implementación del Manual de Puestos y Funciones de la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes y las mejoras que este ha proporcionado en cuanto a organización interna.

Socializar el organigrama de la asociación con todos los colaboradores, con el fin de explicar las unidades de trabajo, líneas de mando y comunicación para proporcionar a cada colaborador un rol dentro de la institución, eliminar duplicidad de funciones y facilitar la toma de decisiones.

## Bibliografía

- AlzaCri. (06 de 2014). *AlzaCri2*. Recuperado el 02 de 2020, de <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html?m=1>
- Ame, A. M. (2009). *Estructura Orgánica en las entidades públicas*.
- Ander-Egg, E. (1987). *Investigación y diagnóstico para el trabajo social*. Argentina: Ed. Humanitas.
- Andrade Espinoza, S. (2006). *Diccionario de Economía*. Lima: Editorial Andrade.
- Chamalé Contreras, W. (2011). *DISEÑO DE UN MANUAL ORGANIZACIONAL PARA UN LABORATORIO DE PRODUCTOS NATURALES (Tesis Maestría)*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Administración*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Congreso de la Republica de Guatemala. (2003). *Ley de organizaciones no gubernamentales para el desarrollo*. Guatemala: Diario Oficial.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.



- Davis, K., & News, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Diéguez, A. J. (1987). *Planificación y trabajo social*. Argentina: Ed. Humanitas.
- Díez de Castro, E., García del Junco, J., Martín Jimenez, F., & Periañez Cristobal, R. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana.
- Duhalt, K. M. (1997). *Los manuales de procesamiento en las oficinas públicas*. UNAM, México.
- Dyson, R. G. (2004). Desarrollo estratégico y análisis FODA en la Universidad de Warwick. *Revista europea de investigación operativa*.
- Espinoza Vergara , M. (1987). *Programación: Manual para trabajadores sociales*. Argentina: Ed. Humanitas.
- Franklin, E. B. (1997). *Organización de empresas, análisis, diseño y estructura*. México: McGraw-Hill.
- Franklin, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGraw Hill.
- García del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2001). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Madrid: McGraw Hill.
- Gómez Ceja , G. (1997). *Sistemas Administrativos*. México: McGraw Hill.
- Hernández y Rodríguez, S. J. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN*. México: McGraw Hill.

- Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Houben, G., Lenie, K., & Vanhoof, K. (1999). *Un sistema de análisis FODA basado en el conocimiento como instrumento para la planificación estratégica en pequeñas y medianas empresas. Sistemas de Soporte a la Decisión*.
- Ibáñez, A. M., Cortés Aldana, F. A., & Garzón . (2008). Herramienta de software para la enseñanza y entrenamiento en la construcción de la matriz DOFA. *Ingeniería e Investigación*.
- Jimenez Maldonado, G. E. (2007). *Analisis de las asociaciones civiles en el derecho civil guatemalteco*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2006). *Administración una Perspectiva Global*. McGraw-Hill Companies.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración, Una perspectiva Global y Empresarial*. México: McGraw Hill.
- Lasarte, C. (07 de 07 de 2015). Notas sobre el derecho de asociación y la regularización jurídica de las asociaciones. *La Ley*, pág. 1135.
- M., D. R. (2005). *Diagnostico Organizacional*. México: Alfaomega.
- Merton, R. K. (2002). *Teoría y Estructura Sociales*. México: FCE.
- Mintzberg, H. (2012). *LA ESTRUCTURACION DE LAS ORGANIZACIONES*. Barcelona: Ariel.

- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de la Plata.
- Moya, R. (05 de 02 de 2017). *Medium*. Recuperado el 2 de 2020, de <https://medium.com/@RobMoya/%C3%A1reas-funcionales-de-una-empresa-b2ba52f4f93b>
- Ortega, H. J. (2009). *Guía de Manuales Administrativos*.
- Ossorio, M. (s,f). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. Guatemala: Dtascan, S.A.
- Ponce, A. R. (1944). *Administración de empresas*. México: Limusa.
- Posadas Velázquez, R. (2016). *Apuntes sobre las reflexiones teóricas de Ulrich Beck*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Rodríguez, V. J. (1995). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: ECAFSA.
- Romero, R. (2005). *Marketing*. España: Editora Palmir E.I.R.L.
- Sainz Fuertes, A. (1993). *El Analisis Estrategico: La Empresa y el Entorno*. España: Universidad de Alcala.
- Scarón de Quintero, M. T., & Genisans, N. (1985). *El Diagnóstico Social*. Argentina : Ed. Humanitas.

Thompson, I. (1 de 2006). *PromoNegocios*. Obtenido de

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Trigueros Estrada, P. E. (2014). *DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN ASUNCIÓN MITA Y EL PROGRESO, JUTIAPA (Tesis)*. Guatemala.

Wheelen, T. (2007). *Administración estratégica y política de negocios conceptos y casos*. México: Pearson Educación.

## **Anexos**

### **Voluntariado**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Centro Universitario De Santa Rosa -CUNSARO-

Sección Chiquimulilla

Ejercicio Profesional Supervisado

Licenciatura en Administración de Empresas



**“Gestión de Regalos a niños que visitan la Asociación de Bienestar Integral Para  
Personas con Capacidades Diferentes”**

Unidad de práctica: Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, Chiquimulilla, Santa Rosa.

Estudiante: Gabriela Stephanía Melgar Juárez

Carné: 201544021

Chiquimulilla, noviembre 2019

## **Introducción**

La gestión de regalos ha sido realizada como labor de responsabilidad social, tiene como objetivo principal realizar un convivio para regalos de todos los niños y niñas que acuden a fisioterapia en Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes debido a que la institución no lograba cubrir los gastos. La recaudación de regalos se realizó mediante la gestión a personas de la comunidad promoviendo su participación para facilitar la obtención de recursos y de esta manera poder realizar dicho convivio. Uno de los fines principales de las actividades realizadas ha sido fortalecer el vínculo de la clínica con la comunidad, para ampliar la red de apoyo con todas aquellas personas con el interés de brindar su colaboración y voluntad de ayudar desinteresadamente.

## Índice

### Contenido

1. Alcances.....	1
2. Objetivos.....	2
2.1 General.....	2
2.2 Específicos.....	2
3. Generalidades.....	3
3.1 Ubicación Geográfica.....	3
3.2 Metas.....	3
3.3 Beneficiarios.....	3
3.4 Sostenibilidad y sustentabilidad.....	3
4. Financiamiento.....	4
4.1 Fuentes de Financiamiento.....	4
5. Recursos.....	4
5.1 Talento Humano.....	4
5.2 Materiales.....	5
5.3 Tecnológicos.....	5
6. Metodología.....	5
7. Cronograma de Voluntariado.....	5
8. Evidencias.....	6
9. Acta de Entrega.....	7
10. Logros.....	8

## **Alcances**

Debido a la actividad de convivencia que la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes –ABICADI-, en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa realiza año con año, se planteó la necesidad de solicitar apoyo económico, ya que la institución no cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo actividades de este tipo. En reunión con los miembros de la institución se programó visitar diferentes lugares durante una semana y dar a conocer a la máxima cantidad de personas y entidades posible, la importancia que dicha actividad representa para los usuarios y los colaboradores de –ABICADI-, con el objetivo de poder sufragar los gastos de dicha actividad y que todas las personas menores de edad sean acreedores de un obsequio.



## **1. Objetivos**

### **2.7.4. Objetivo General**

Realizar un convivio con los niños y niñas que realizan sus terapias en Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes, -ABICADI-, Chiquimulilla Santa Rosa.

### **2.7.5. Objetivos Específicos**

- Promover la participación de la comunidad en labores sociales.
- Facilitar la obtención de recursos para realizar el convivio.
- Recaudar regalos para los niños y niñas que realizan sus terapias en Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes, -ABICADI-, Chiquimulilla Santa Rosa.

## **2. Generalidades**

### **2.7.6. Ubicación Geográfica**

1. 02 Av. 02b052 zona 4, Barrio San Sebastián, Chiquimulilla, Santa Rosa

### **2.7.7. Metas**

- Visitar negocios y personas altruistas para la solicitud de recursos y realizar el convivio.
- Recaudar 180 regalos para niña.
- Cumplir con el horario establecido.

### **2.7.8. Beneficiarios**

- Miembros de la institución.
- Usuarios que realizan sus terapias en la institución.

## 2.4. Sostenibilidad y sustentabilidad

Todo el personal de clínica ABICADI, a través de las distintas actividades realizadas tendrá el conocimiento necesario para poder continuar con la planificación de gestionar contribuciones mediante las habilidades sociales desarrolladas durante la participación como voluntarios en una causa social y humanitaria que aporta gran valor a los demás. Por lo tanto, queda a criterio del personal de la clínica, el poder llevar a cabo otras actividades similares a la realizada por parte del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, tomando en cuenta algunos detalles importantes como por ejemplo: la frecuencia con la que consideren adecuado realizar este tipo de actividades.

### 2.7.9. 2.5. Financiamiento

*Tabla 1 Presupuesto del voluntariado*

Cantidad	Concepto	Precio	
		Unitario	Precio Total
	Gasolina		Q. 175.00
7	Folder con gancho	Q. 1.50	Q. 10.50
1	Ciento de hojas bond tamaño carta	Q. 10.00	Q. 10.00
7	Lapiceros	Q. 1.00	Q. 7.00
	<b>TOTAL</b>		Q. 202.50

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.

## **2.6 Fuentes de financiamiento**

Gestión ejecutada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado a los negocios y personas altruistas del Municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, para conseguir el aporte económico necesario.

## **2.7. Recursos**

### **2.7.1. Talento humano**

- Miembros de la clínica.
- Estudiante del ejercicio profesional supervisado.

### **2.7.2. Materiales.**

- Hojas bond carta.
- Lapiceros.

### **2.7.3. Tecnológicos**

- Equipo de cómputo.
- Impresora.
- Celular.

## **3. Metodología**

La metodología que se utilizó para la elaboración del voluntariado fue el método de la observación directa, ya que durante la realización del diagnóstico institucional se identificó que los niños y niñas que acudían por terapias a la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes, eran atendidos de sus necesidades físicas y psicológicas pero hacía falta motivarles mediante la realización de actividades de recreación, por lo que se realizaron las siguientes acciones: planificación de convivio, elaboración de invitaciones, presentación de cartas para gestión de regalos, recolección de regalos, realización del convivio y entrega de regalos a niños y niñas asistentes a la actividad.

#### 4. Cronograma

*Tabla No. 2 Cronograma de actividades del voluntariado*

No.	Actividad	Noviembre					Diciembre
		Semana 4					Semana 1
		25	26	27	28	29	2
		L	M	M	J	V	L
1	Elaboración de invitaciones.						
2	Visitar diferentes lugares en busca de apoyo.						
3	Recaudación de regalos.						
4	Empacar regalos.						
5	Entrega de regalos durante el convivio.						

**Nota:** elaboración propia estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado 2019.

#### 5. Evidencias

*Figura No. 13 Entrega de invitaciones para donación de regalos.*



**Nota:** Entrega de invitaciones a personas de la comunidad y negocios para donación de regalos, con apoyo de colaboradores de ABICADI.

**Figura No. 14** Gestión de regalos.



**Nota:** Se visitó Maxi Despensa Chiquimulilla, Santa Rosa, con el propósito de recaudar doscientos regalos en calidad de donación, con apoyo del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y colaboradores de ABICADI.

**Figura No. 15** Recaudación de regalos



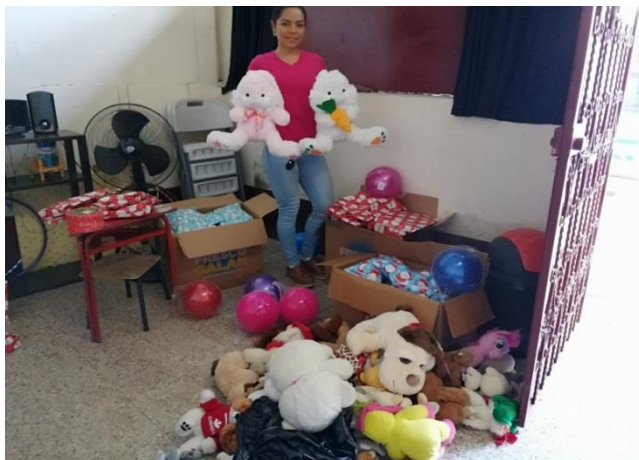
**Nota:** visita numero dos a Maxi Despensa Chiquimulilla, Santa Rosa, para continuar con la recaudación de regalos en calidad de donación por parte de las personas de la comunidad que deseen realizar cualquier tipo de apoyo a la institución.

**Figura No. 16** Donacion por venicos altruistas del municipio de Chiquimulilla.



**Nota:** Brenda Aguilar es una de las personas que han donado regalos para la realización del convivio en ABICADI.

**Figura No. 17** Regalos recaudados



**Nota:** Conteo de los regalos recaudados para verificar que todos los niños invitados obtengan un regalo el día del convivio



**Figura No. 18 Empaque de regalos recaudados**

**Nota:** luego de recolectar todos los regalos para poder contarlos, se empacaron en papel color celeste para niños y color rojo para niñas para llevar un mejor control al momento de entregarlos.

**Figura No. 19 Convivio ABICADI**

**Nota:** Realización del convivio planificado para los usuarios que realizan sus terapias en la institución, gracias al apoyo de todas las personas que donaron regalos para los niños y niñas y personas que aportaron recursos económicos para refacción, mobiliario y equipo el día del evento.

**Figura No. 20** Entrega de regalos a niños y niñas que visitan ABICADI.



**Nota:** Se hizo entrega de los regalos a niños y niñas invitados con el apoyo de los colaboradores de la institución, por medio de actividades para mantener un ambiente de unidad, inclusión y contagiar a las personas que asistieron de los mismos valores.

**Figura No. 21** Regalos recaudados.



**Nota:** Se recaudaron un total de doscientos cinco regalos, gracias al apoyo de todas las personas que realizaron su donación, la cual permitió que todos los niños y niñas que asistieron el día del convivio y que realizan sus terapias en la institución obtuvieran un pequeño regalo.

## Actas EPS

### Figura No. 22 Solicitud del lugar de práctica

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



Chiquimulilla, Septiembre de 2019

Fisioterapeuta Oscar Cerrate Mejía  
Director  
Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes  
"ABICADI"  
SU DESPACHO.


Respetable 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 **Gabriela Stephania Melgar Juárez** estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, Universidad de San Carlos de Guatemala, cursa los procesos del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de su carrera, debiendo desarrollarlos en Unidades de Práctica con las características de la institución que usted dignamente dirige. **SEGUNDO:** En virtud de lo anterior **SOLICITO:** ante su digno cargo la autorización para que el estudiante **Melgar Juárez** desarrolle su práctica profesional en dicha institución; de ser positiva su respuesta estará iniciando el día martes 01 de octubre del presente año hasta culminar las horas estipuladas. Nombrando al Licenciada Jennifer Lorena Carrillo Guerra, como su supervisor-asesor. Posteriormente se estará entregando la planificación general de la práctica.

Finalizo la presente patentizándole mis mejores muestras de agradecimiento por su colaboración.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
LIC. MA. Félix Tomás Gómez Figueroa,  
Coordinador General de Exámenes de Graduación,  
CUNSARO - USAC.



cc. archivo.

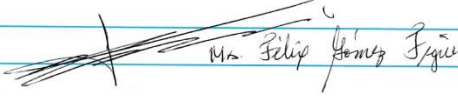
**Nota:** Elaboración propia del Estudiante de EPS. 2019


**Figura No. 23 Acta de Coordinación General**

1

El infrascripto coordinador General de exámenes de Graduación del Centro Universitario de Santa Rosa - CONSURO - Habilita: por cien (100) folios del presente libro de actas, el cual sirve para el control del desarrollo del ejercicio profesional supervisado de la alumna Gabriela Atephania Delgado Juaréz, el cual se desarrollará en la Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes "ABICAPI", con sede en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, Pucallpa Chiquimulilla,

Cauilapa, Santa Rosa, 23 de Septiembre de 2019.

 M. Felipe Gómez Izquierdo



**Nota:** Libro de actas del estudiante de -EPS- 2019.



**Figura No. 24** Acta de presentación del estudiante EPS a la unidad de práctica parte 1

Acta No. 1 2019 3

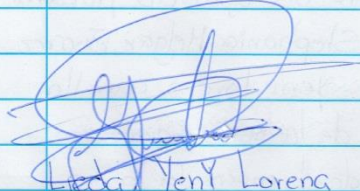
En el municipio de Chiquimulilla del departamento de Santa Rosa, el día martes uno de octubre del año dos mil diecinueve, siendo las nueve horas de la mañana, reunidos en las instalaciones que ocupa la Asociación de Bienestar Integral Para Personas con Capacidades Diferentes-ABICADI las siguientes personas: El director de la asociación Oscar Cerrate da la bienvenida a los presentes y se siente agradecido, el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- Gabriela Stephania Melgar Juárez y la asesora supervisora Licda. Yeni Lorena Carrillo Guerra. PRIMERO: El director de la asociación Oscar Cerrate brinda una cálida bienvenida a los presentes y se siente motivado que la Universidad San Carlos de Guatemala -USAC- por medio del Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO- haga acto de presencia en la asociación de Bienestar Integral para las personas con capacidades Diferentes. SEGUNDO: La Licda. Yeni Lorena Carrillo Guerra hace mención que se agradece la oportunidad que brinda la asociación, permitiendo que los estudiantes puedan realizar su Ejercicio Profesional Supervisado que se tiene contemplado llevar a cabo la realización de un proyecto, donde se busca dar soluciones viables a necesidades y carencias que muestre la Asociación - ABICADI - que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. TERCERO: se dialoga de forma amena donde a grandes rasgos ellos hicieron mención de algunas de las necesidades prioritarias que existen en el lugar...

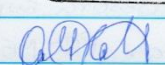
**Nota:** Libro de actas del estudiante de -EPS- 2019.

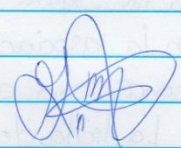
Figura No. 25 Acta de presentación del estudiante EPS a la unidad de práctica parte 2

4

avances que han tenido gracias a su esfuerzo. CUARTO: en fe de lo anterior y con el objetivo de dejar constancia y llevar un registro de lo acontecido durante la realización del -EPS- se da lectura a la presente y bien enterados de su contenido, objeto y objetos legales, se acepta y ratifica, siendo firmada por quienes en ella intervinieron.

  
Lidia Yeny Lorena  
Carrillo Guerra  
Catedrática Asesora

  
Oscar Cerrate  
Director Administrativo

  
Gabriela Stephania  
Melgar Juárez  
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

ASOCIACION DE PROFESORES PARA LAS  
PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES  
AMICAP  
CHIMBOTE, TERCERA ROSA

Nota: Libro de actas del estudiante de -EPS- 2019.

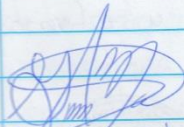


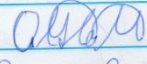
**Figura No. 26 Acta de Inicio de la Fase de Investigación**

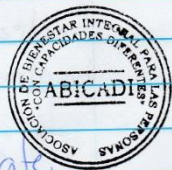
5

Acta No. 2      2019

En el Municipio de Chequimulilla, departamento de Santa Rosa, reunidos en las instalaciones que ocupa la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes - ABICADI, siendo las nueve horas de la mañana del día martes uno de octubre del año dos mil diecinueve, el estudiante del ejercicio profesional supervisado, Gabriela Stephania Melgar Juárez con número de carné: 201544021, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente. PRIMERO: el estudiante del ejercicio profesional supervisado, da inicio a la fase de investigación, SEGUNDO: en virtud de lo expuesto anteriormente, realiza actividades de campo para recabar información importante de la institución. TERCERO: el señor Oscar Cervate Director Administrativo apoya con información para que sirva al estudiante del ejercicio profesional supervisado, para la realización del diagnóstico, se da por finalizada la presente acta, en el mismo lugar y fecha.

  
 Gabriela Stephania  
 Melgar Juárez  
 Estudiante de EPS

  
 Oscar Cervate  
 Director Administrativo




**Nota:** Libro de actas del estudiante de -EPS- 2019.


**Figura No. 27 Acta de entrega de voluntariado**


6

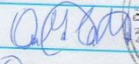
Acta No 3 2019

En el Municipio de Chiriquimolilla departamento de Santa Rosa, el día lunes dos de diciembre del año dos mil diecinueve, siendo las nueve horas de la mañana, reunidos en las instalaciones del salón Gimnasio municipal, los miembros de la Asociación Integral para Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI, el Director Administrativo Oscar Cerrate Mejra, la estudiante de ejercicio profesional Supervisado -EPS- con número de carne 201544021, para dejar constancia de lo siguiente. PRIMERO: se da la bienvenida a las personas presentes. SEGUNDO: la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado da inicio a la actividad y hace entrega de los regalos recaudados. TERCERO: Toma la palabra el Director Administrativo de la Asociación Oscar Cerrate Mejra, agradece por la realización de voluntariado en la institución. CUARTO: en fe de lo anterior, con el objetivo de dejar constancia y llevar registro de la actividad realizada, se da por finalizada la presente acta, se acepta y se firma por quienes intervienen



  
Gabriela Stephania  
Melgar Juárez  
Estudiante de EPS



  
Oscar Cerrate  
Director Administrativo

Nota: Libro de actas del estudiante de -EPS- 2019.

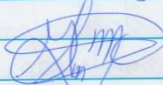


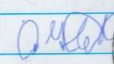
**Figura No. 28 Acta de entrega de proyecto**


8

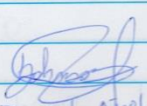
Acta No. 4 2020

En el Municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, reunidos en las instalaciones que ocupa la Asociación de Bienestar Integral para Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI-, siendo las nueve horas de la mañana del día viernes once de septiembre del año dos mil veinte las siguientes personas: el Director Administrativo Oscar Cenate Mejía, el licenciado Luis Daniel Avila Johnson asesor y supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado, la estudiante Gabriela Stephania Melgar Juárez con número de carne 201544021 para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: se da la bienvenida a las autoridades presentes. SEGUNDO: la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado hace entrega del Proyecto y su finalización. TERCERO: Se procede a la entrega del Manual de Puestos y Funciones y las montes vitricas donde se establecen mejoras en la filosofía de la Asociación. CUARTO: En fe de lo anterior y con el objetivo de dejar constancia y llevar registro de lo acontecido, been enterados de su contenido, se acepta y firma por quien en ella intervinimos

  
Gabriela Stephania  
Melgar Juárez  
Estudiante de EPS

  
Oscar Cenate  
Director Administrativo



  
MA. Luis Daniel Avila Johnson

**Nota:** Libro de actas del estudiante de -EPS- 2020.





## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

### Manual de Puestos y funciones



## Asociacion de Bienestar Integral para Las Personas con Capacidades Diferentes Manual de Puestos y Funciones



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Santa Rosa Sección Chiquimulilla

Ejercicio Profesional Supervisado



# Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes Manual de Puestos y Funciones

**Estudiante:** Gabriela Stephanía Melgar Juárez

**Carnet:** 201544021

**Asesor:** M.A. Luis Daniel Ávila Johnson

**Chiquimulilla, Santa Rosa, septiembre de 2020.**



## INDICE

Presentación.....	1
Título i.....	2
Aspectos generales .....	2
A. Proposito del manual.....	2
B. Alcance .....	2
C. Aprobacion.....	2
Título ii.....	3
Planificacion .....	3
Mision .....	3
Vision .....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos especificos .....	3
Valores .....	4
Título iii.....	5
Estructura organizacional.....	5
Organigrama de abicadi .....	5
A. Funcion general de la empresa .....	6
B. Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.....	6
C. Cuadro organico de cargos.....	7
Título iv.....	8
Puestos y funciones.....	8
<b>Perfil de puesto director</b> .....	8
Ubicación organizacional del puesto de trabajo.....	8
Principales funciones del puesto.....	8
Relación del puesto con otros puestos de la empresa .....	9
Habilidades y competencias.....	9
Area de conocimiento / experiencia .....	10
Requisitos generales .....	10
<b>Perfil de puesto Fisioterapeuta</b> .....	11
Ubicación organizacional del puesto de trabajo.....	11



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

principales funciones del puesto .....	11
relación del puesto con otros departamentos de la empresa .....	12
habilidades y competencias .....	12
area de conocimiento / experiencia .....	13
requisitos generales .....	13
<b>perfil de puesto psicóloga</b> .....	14
ubicación organizacional del puesto de trabajo .....	14
principales funciones del puesto .....	14
relación del puesto con otros departamentos de la empresa .....	15
habilidades y competencias .....	15
area de conocimiento / experiencia .....	16
requisitos generales .....	16
<b>perfil de puesto secretaria</b> .....	17
ubicación organizacional del puesto de trabajo .....	17
principales funciones del puesto .....	17
relación del puesto con otros departamentos de la empresa .....	18
habilidades y competencias .....	18
area de conocimiento / experiencia .....	19
requisitos generales .....	19
anexos .....	20



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

### Presentación

El presente Manual de puestos y funciones se desarrolló en el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2020 en la Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI- de Chiquimulilla, Santa Rosa.

El manual servirá de apoyo y sustento para los colaboradores de la Asociación, se analizaron las actividades que realiza cada individuo en cada puesto, dando como resultado el desarrollo del manual, que les servirá de manera fundamental en el desarrollo de sus actividades diarias en el centro de trabajo. En el trabajo se muestra la estructura Organizacional de la Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI- de Chiquimulilla, Santa Rosa, así como su Misión, Visión, Valores y Objetivos que persigue esta Asociación, lo que permitirá tener un marco filosófico claro que oriente el accionar de cada colaborador.

El fin que persigue el presente documento es el de elaborar el Manual de Puestos y Funciones que al ser implementado pueda reorganizar las tareas de los colaboradores y que los mismos sepan cuáles son los distintos niveles jerárquicos dentro de la empresa, con esto se pretende buscar éxito en todos los servicios que ofrece, así como la de facilitar las tareas y obligaciones del personal mostrándoles las actividades a realizar dentro de sus horarios de trabajo.

La definición y establecimiento del marco filosófico de la Asociación (Misión, visión, valores y objetivos) se desarrolló de la mano con los colaboradores para que tengan la aceptación correspondiente y el compromiso para que cada actividad que se realice este enfocada en alcanzar objetivos comunes.

Representa un aporte que el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla de la Universidad de San Carlos de Guatemala realiza a favor del municipio de Chiquimulilla aplicando sus principios de extensión, investigación y docencia.



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

### Título I

#### 6. Aspectos generales

##### A. Propósito del manual

El presente manual de puestos y funciones de Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI- de Chiquimulilla, Santa Rosa, es un documento normativo que tiene por finalidad:

1. Socializar la estructura de las áreas administrativas y operativas que componen la asociación, determinando los niveles de mandos medios, como las funciones, obligaciones y responsabilidades de cada área.
2. Definir su organización y funcionalidad.
3. Brindar información sobre las actividades y funciones de cada área a cada colaborador de la organización.

Todo el personal está obligado a asumir sus responsabilidades, así como respetar los niveles jerárquicos presentados en el presente manual.

##### B. Alcance

El presente manual de puestos y funciones, cubre la organización estructural y funcional de ABICADI, su ámbito de aplicación es todo el personal que labora en las distintas áreas de la Asociación, desde el director, psicóloga, fisioterapeuta y áreas operativas en los distintos niveles de ABICADI.

##### C. Aprobación

El Manual de puestos y funciones de ABICADI, será aprobado por el director, quien será el único ente quien regule, normalice, y modifique el presente manual.





## Título II

### 7. Planificación

#### 3.9.7. Misión

Somos una organización dedicada a atender a todo tipo de usuario (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) con capacidades especiales, tomando en cuenta las indicaciones de un médico, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los mismos.

#### 3.9.8. Vision

Ser una clínica de labor social que atienda, rehabilite y mejore la calidad de vida a cada usuario, abarcando la región sur del departamento de Santa Rosa.

#### 3.9.9. Objetivo general

Mejorar las condiciones de los usuarios para la realización de sus actividades de la vida diaria.

#### 3.9.10. Objetivos específicos

- Brindar apoyo psicológico a personas con capacidades especiales para que se motiven y se sientan parte de la sociedad que los rodea.
- Realizar terapias a personas con capacidades especiales (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) para que puedan desenvolverse de mejor forma ante la vida diaria.
- Utilizar los medios tecnológicos para dar a conocer a la población los servicios que presta la asociación y hacerlos partícipes de la proyección que tiene.



### 3.9.11. Valores

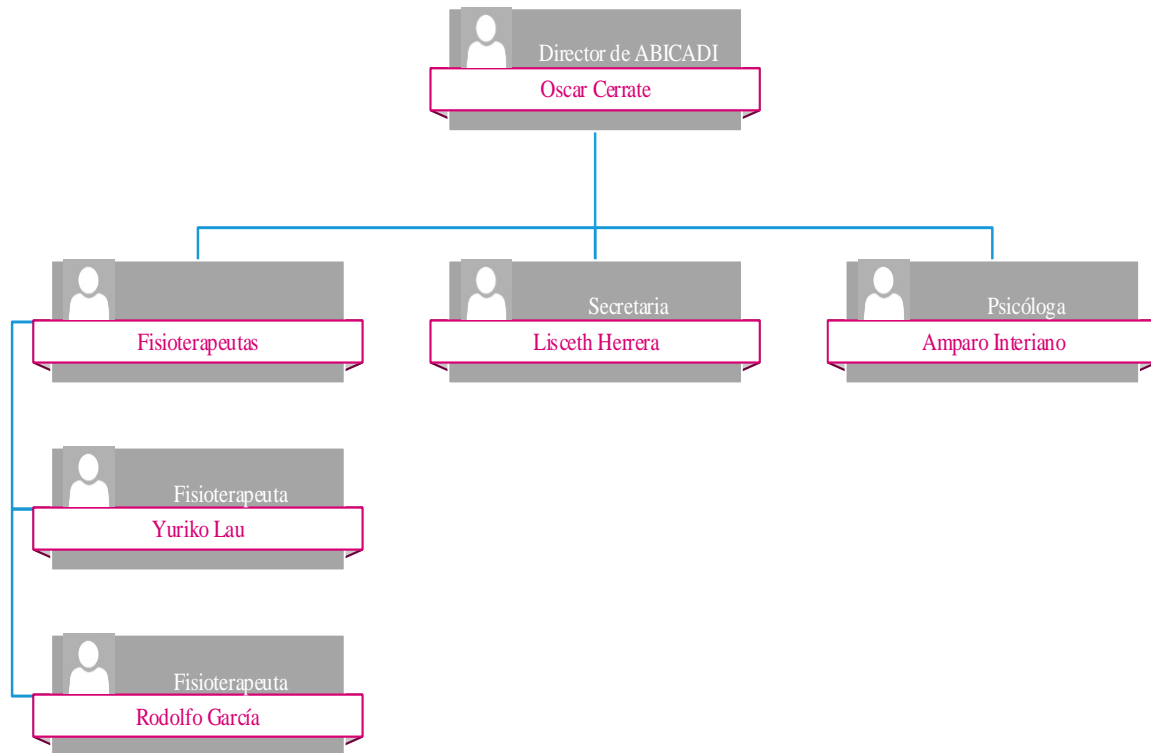
#### 3.9.12.

- **Solidaridad:** adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones difíciles.
- **Respeto:** consideración de que algo es digno y debe ser respetado.
- **Responsabilidad:** cumplir con las respectivas obligaciones o el cuidado al tomar decisiones.
- **Transparencia:** capacidad de dar a conocer claramente las intenciones y objetivos sin nada que ocultar.
- **Puntualidad:** es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir con las actividades requeridas o satisfacer una obligación.
- **Lealtad:** sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien más.
- **Paciencia:** es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien.
- **Amor:** es un concepto universal relativo a la afinidad entre seres, sentimiento de vivo afecto e inclinación hacia una persona o cosa a la que se le desea todo lo bueno.

### Título III

## 8. Estructura organizacional

Organigrama de ABICADI



Nota: Elaboración propia, estudiante EPS, 2020

### Directorio de Personal

Puesto	Nombre	Celular
Director	Oscar Cerrate mejía	5728-0418
Fisioterapeuta	Rodolfo García	5013-2186
Fisioterapeuta	Yuriko Lau	4128-9074
Psicóloga	Amparo Interiano	4218-2829
Secretaria	Shelley Esmarie Lisbeth Herrera	4714-5935



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABCADI

### A. Función general de la empresa

Brindar servicios de atención, rehabilitación y mejora de calidad de vida a personas con capacidades diferentes, para la comunidad chiquimulillense, orientados a la mejora continua y las exigencias de los usuarios, fomentando el desarrollo de los colaboradores.

### B. Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación

Las líneas de autoridad que predominan en la organización son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza.

La responsabilidad general y fundamental en la Organización, reside en el compromiso de brindar un óptimo y excelente servicio de calidad a los usuarios, colaboradores y comunidad en general, con contenido ético, metodología de trabajo y creatividad, para formar líderes capaces, afrontar, asumir retos y responsabilidades.

La coordinación, se realiza considerando la afinidad de funciones y responsabilidades, así como el logro de objetivos y metas de cada unidad orgánica, estimulando esfuerzos conjuntos y el trabajo en equipo.



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

### C. Cuadro orgánico de cargos

Para el cumplimiento de sus funciones, la Asociación de Bienestar Integral para las Personas con Capacidades Diferentes -ABICADI- de Chiquimulilla, Santa Rosa, cuenta con el cuadro orgánico de cargos siguientes:

<b>Nominación del cargo</b>	<b>Total, necesario</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Órgano de dirección</b>		
<b>Director</b>	<b>1</b>	
<b>Órgano de coordinación</b>		
<b>Fisioterapeutas</b>	<b>2</b>	
<b>Psicóloga</b>	<b>1</b>	
<b>Secretaria</b>	<b>1</b>	



## Título IV

### 9. Puestos y funciones



#### 3.9.13. Perfil de puesto Director

#### 3.9.14. Ubicación organizacional del puesto de trabajo

Nombre del Puesto	DIRECTOR
Rango Organizacional	DIRECTIVO
Inmediato Superior	FUNDADORES
Personal a cargo	CUATRO PERSONAS
Objetivo del puesto	Coordinar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la Asociación, gestionar recursos materiales, financieros y de cualquier índole que contribuyan para que ABICADI pueda seguir atendiendo personas con capacidades diferentes.

#### 3.9.15. Principales funciones del puesto

Funciones	Periodicidad
Velar por el buen funcionamiento de la asociación a través de la supervisión de las actividades de cada colaborador.	Diario
Gestionar proyectos y recursos para beneficio de las familias registradas en ABICADI.	Diario
Ubicar personas con capacidades diferentes en el municipio que puedan formar parte de los usuarios de la asociación.	Semanal
Visitar centros educativos con el propósito de informar sobre las actividades de la asociación y proponer ayuda a nuevos usuarios.	Mensual
Organizar entrega de alimentos para usuarios de ABICADI.	Mensual



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

Realizar jornadas médicas con apoyo de instituciones y personas altruistas con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los usuarios.	Mensual
Gestionar sillas de ruedas para beneficio de los usuarios con organizaciones colaboradoras y Municipalidades.	MENSUAL

### 3.9.16. Relación del puesto con otros puestos de la empresa

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Fisioterapeutas	Fisioterapistas	Para coordinar las terapias necesarias para cada usuario dependiendo de sus condiciones.
Secretaría	Secretaria	Para coordinación de actividades de gestión y analizar información registrada.
Psicología	Psicóloga	Para conocer las condiciones mentales de los usuarios.

### 3.9.17. Habilidades y competencias

Competencia	Calificación en evaluación requerida				
	5 excepcional	4 excede expectativas	3 cumple las expectativas	2 puede mejorar	1 no satisfactorio
Trabajo en equipo	X				
Organizado	X				
Capacidad de análisis de datos y reportes	X				
Orientación al cliente	X				



### 3.9.18. Area de conocimiento / experiencia

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia mínima (años)
Administración de empresas	Personas con capacidades diferentes	5 años
Gestión de proyectos	legislación nacional vigente	
Gestión del talento humano		

### 3.9.19. Requisitos generales

<b>Género</b>	<b>Edad (rango)</b>	<b>Nivel de estudios</b>	<b>¿Requiere viajar?</b>
Indistinto	25-55	Universitario	Localmente
<b>¿Requiere licencia?</b>	<b>Vehículo propio</b>	<b>Tipo de licencia</b>	<b>Horario laboral</b>
NO	NO		Completo





**3.9.20. Perfil de puesto Fisioterapeuta**

**3.9.21. Ubicación organizacional del puesto de trabajo**

Nombre del Puesto	Fisioterapeuta
Rango	Funcionales
Inmediato Superior	Director
Personal a cargo	Ninguno
Objetivo del puesto	Brindar terapias físicas a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores con el propósito de mejorar su calidad de vida.

**3.9.22. Principales funciones del puesto**

Funciones	Periodicidad
Aplicación de medios físicos a usuarios que lo requieran.	Diario
Diagnosticar terapias necesarias para cada usuario de acuerdo a las condiciones que presenta.	Diario
Aplicación de estimulación eléctrica superficial.	Diario
Investigación de rehabilitación basada en la comunidad.	Diario
Estimulación neuro sensorial.	Diario
Ejercicios de propiocepción.	Diario
Ejercicios de estiramientos paravertebrales.	Diario
Ejercicios de fortalecimiento muscular.	Diario
Estimulación para mantener y prevenir deformidades.	Diario
Ejercicios de relajación para disminuir estrés.	Diario
Ejercicios para mejorar la marcha de cada usuario.	Diario
Registrar los avances de cada uno de los usuarios atendidos.	Diario



### 3.9.23. Relación del puesto con otros departamentos de la empresa

11Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Dirección	Director	Da informes en relación a su área, planifica y coordina el que hacer.
Fisioterapeutas	Fisioterapeuta	Coordina con los demás compañeros fisioterapeutas los ejercicios a realizar con usuarios.
Secretaría	Secretaria	Enviar y recibir información de usuarios para llevar actualizado un expediente de cada persona.
Psicología	Psicologa	Socializar información de interés sobre determinados usuarios que requieran una atención integral.

### 3.9.24. Habilidades y competencias

Competencia	5	4	3	2	1
	excepcional	excede expectativas	cumple las expectativas	puede mejorar	no satisfactorio
Trabajo en equipo	X				
Organizado		X			
Capacidad de análisis de datos y reportes			X p		
Vocación de servicio al cliente	X				



### 3.9.25. Area de conocimiento / experiencia

Conocimiento general
Fisioterapeuta

Conocimiento específico
Atención a personas con capacidades diferentes
LEGISLACION NACIONAL

Experiencia (años)
2 años

### 3.9.26. Requisitos generales

Género
Indistinto

Edad (rango)
22-45

Nivel de estudios
Universitario

¿Requiere viajar?
No

¿Requiere licencia?
NO

Vehículo propio
NO

Tipo de licencia

Horario laboral
Completo



**3.9.27. Perfil de puesto Psicóloga**

**3.9.28. Ubicación organizacional del puesto de trabajo**

Nombre del Puesto	Psicóloga
Rango	Funcionales
Inmediato Superior	Director
Personal a cargo	Ninguno
Objetivo del puesto	Dar terapia psicológica para fortalecer el autoestima y estados de ánimo de los pacientes que presenten algún síndrome, dificultad o síntoma que sugiera la intervención.

**3.9.29. Principales funciones del puesto**

Funciones	Periodicidad
Aplicar diferentes técnicas de psicoterapia.	Semanal
Manejo y técnica de terapia del lenguaje.	Semanal
Estimulación temprana.	Semanal
Problemas comportamentales	Semanal
Terapia individual	Semanal
Terapia familiar	Mensual
Problemas fonológicos	Semanal
Terapia grupal	Semanal
Terapia sensorial	Semanal
Seguimiento sensorial	Mensual



### 3.9.30. Relación del puesto con otros departamentos de la empresa

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Dirección	Director	Da informes en relación a su área, planifica y coordina el que hacer.
Fisioterapeutas	Fisioterapeuta	Socializar información de interés sobre determinados usuarios que requieran una atención integral.
Secretaría	Secretaria	Enviar y recibir información de usuarios para llevar actualizado un expediente de cada persona.

### 3.9.31. Habilidades y competencias

Competencia	5	4	3	2	1
	excepcional	excede expectativas	cumple las expectativas	puede mejorar	no satisfactorio
Calificación en evaluación requerida					
Trabajo en equipo	x				
Organizado		x			
Capacidad de análisis de datos y reportes			x		
Vocación de servicio al cliente	x				



### 3.9.32. Area de conocimiento / experiencia

<b>Conocimiento general</b>	<b>Conocimiento específico</b>	<b>Experiencia (años)</b>
Psicología	Atención a personas con capacidades diferentes Legislación nacional	3 años

### 3.9.33. Requisitos generales

<b>Género</b>	<b>Edad (rango)</b>	<b>Nivel de estudios</b>	<b>¿requiere viajar?</b>
Indistinto	21-45	Universitario	No
<b>¿Requiere licencia?</b>	<b>Vehículo propio</b>	<b>Tipo de licencia</b>	<b>Horario laboral</b>
No	No		Completo



**3.9.34. Perfil de puesto Secretaria**

**3.9.35. Ubicación organizacional del puesto de trabajo**

Nombre del Puesto	Secretaria
Rango	Operativo
Inmediato Superior	Director
Personal a cargo	Ninguno
Objetivo del puesto	Mantener actualizados los expedientes de usuarios, desde llenar fichas de inscripción, archivo de avances en cada expediente hasta el cierre de expediente de ser necesario, además de llevar el control contable de facturas y demás documentos propios de la asociación.

**3.9.36. Principales funciones del puesto**

Funciones	Periodicidad
Dar ficha de ingreso a usuarios que lo requieran.	Diario
Mantener actualizado el control de cada usuario conforme la información que presenten los demás colaboradores.	Diario
Llenar y entregar solicitudes de diversa índole.	Diario
Llevar registro del control de horarios de trabajo y su cumplimiento por parte de los colaboradores de la asociación.	Diario
Realizar llamadas a usuarios o personas de acuerdo a las necesidades de la organización.	Diario
Responder llamadas que ingresan a la asociación y trasladar la información a quien corresponda.	Diario
Realizar depósitos correspondientes.	Semanal
Mantener actualizado el registro de facturas contables.	Mensual
Mantener actualizados los listados de usuarios.	Mensual
Realizar los pagos de personal	Mensual
Administrar y revisar la papelería concerniente a todas las actividades que la asociación ha realizado.	Mensual



**3.9.37.**

**3.9.38. Relación del puesto con otros departamentos de la empresa**

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Dirección	Director	Da informes en relación a su área, planifica y coordina el que hacer.
Fisioterapeutas	Fisioterapeuta	Enviar y recibir información de usuarios para llevar actualizado un expediente de cada persona.
Psicología	Psicóloga	Enviar y recibir información de usuarios para llevar actualizado un expediente de cada persona.

**3.9.39. Habilidades y competencias**

Competencia	5	4	3	2	1
	excepcional	excede expectativas	cumple las expectativas	puede mejorar	no satisfactorio
Calificación en evaluación requerida					
Trabajo en equipo		X			
Organizado	X				
Capacidad de análisis de datos y reportes	X				
Vocación de servicio al cliente		X			





### 3.9.40. Area de conocimiento / experiencia

Conocimiento general
Secretaría
Contabilidad

Conocimiento específico
Atencion a personas con capacidades diferentes
Legislación nacional

Experiencia (años)
1 año

### 3.9.41. Requisitos generales

Género
F

Edad (rango)
18-35

Nivel de estudios
DIVERSIFICADO

¿Requiere viajar?
NO

¿Requiere licencia?
No

Vehículo propio
No

Tipo de licencia

Horario laboral
Completo



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

### ANEXOS



MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Centro Universidad de Santa Rosa  
 Licenciatura en Administración de Empresas  
 Ejercicio Profesional Supervisado  
 Estudiante: Gabriela Stephania Melgar Juárez  
 Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson



Entrevista dirigida a administración de ABICADI

Nombre administrador (a): Oscar Carrate Mejia

Nombre colaborador que describe: \_\_\_\_\_

Puesto: Representante Fundador Fecha: 8-9-2020

Departamento: Administración Tipo de contrato: \_\_\_\_\_

Descripción del puesto: Encargado de la Asociación

No.	Actividad	Frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual)
1	Vela por un buen funcionamiento	
2	Gestiona Fondos	Diario
3	" " Proyectos para familias	Diario
4	Realiza actividades con los padres	Mensualmente
5	Trata de buscar con parentescos diferentes diagnósticos de discapacidad	Semanalmente
6	Buena terapias de rehabilitación	Diario
7	Visita Centros Educativos	Mensualmente
8	Organiza entrega de alimentos	Mensualmente
9	Gestiona actividades con Municipalidades	Mensualmente
10	Gestiona Sillas de ruedas	Mensualmente
11	Realiza Jornadas medicas	Mensualmente

f. administrador

f. estudiante



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Centro Universidad de Santa Rosa  
 Licenciatura en Administración de Empresas  
 Ejercicio Profesional Supervisado  
 Estudiante: Gabriela Stephania Melgar Juárez  
 Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson



### Encuesta dirigida a colaboradores de ABICADI

Nombre del colaborador: Rodolfo Garcia  
 Puesto: Fisioterapeuta Fecha: 8/09/2020  
 Departamento: Rehabilitación Tipo de contrato: 022  
 Jefe inmediato superior: Oscar Cervato  
 Descripción del puesto: Brindar Terapias Fisicas a niños, jóvenes, adultos y adultos Mayores para mejorar su calidad de vida.

No.	Actividad	Frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual)
1	Aplicación de Medios Fisicos	Diarias
2	Aplicación de Técnicas en Propriocepción	Diaria
3	Aplicación de Estimulación Eléctrica Superficial	Diarias
4	Investigación de Rehabilitación Basada en Comunidad	Diarias
5	Estimulación Neuro-Sensorial.	Diarias
6	Ejercicios de Propriocepción.	Diarias
7	Ejercicios de Estiramientos Paravertebrales	Diarias
8	Ejercicios de Fortalecimiento Muscular.	Diarias
9	Estimulación para mantener y prevenir Atrofia	Diarias
10	Ejercicios de relajación durante el stress	Diarias
11	Ejercicios para mejorar la marcha.	Diarias
12	Estimulación para llevar avarce en frastados.	Diarias

f. colaborador

f. estudiante



## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universidad de Santa Rosa  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Ejercicio Profesional Supervisado  
Estudiante: Gabriela Stephania Melgar Juárez  
Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson



### Encuesta dirigida a colaboradores de ABICADI

Nombre del colaborador: Amparo Interiano

Puesto: psicóloga Fecha: 8/09/2020

Departamento: Psicología Tipo de contrato: \_\_\_\_\_

Jefe inmediato superior: Oscar Cerrate

Descripción del puesto: Encargada de terapia y seguimiento de pacientes con dificultades

No.	Actividad	Frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual)
1.	Aplicar diferentes técnicas de psicoterapia	Semanal
2.	Manejo y técnica de terapia del lenguaje.	Semanal
3.	Estimulación temprana	Semanal
4.	Problemas comportamentales	Semanal
5.	Terapia individual	Semanal
6.	Terapia familiar	Mensual.
7.	problemas fonológicos	semanal.
8.	Terapia Grupal	Semanal.
9.	Terapia Sensorial	Semanal
10.	Seguimiento sensorial	Mensual.

f. colaborador

f. estudiante





## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABICADI

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universidad de Santa Rosa  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Ejercicio Profesional Supervisado  
Estudiante: Gabriela Stephania Melgar Juárez  
Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson



### Encuesta dirigida a colaboradores de ABICADI

Nombre del colaborador: Shelley Esmarie Lisceth Herrera  
Puesto: Secretaria Fecha: 08/09/2020  
Departamento: \_\_\_\_\_ Tipo de contrato: \_\_\_\_\_  
Jefe inmediato superior: Oscar Cervate  
Descripción del puesto: Area de Secretaria

No.	Actividad	Frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual)
1	Dar Ficha de Ingreso	Diaria
2	Llevar Control Pacientes	Diaria
3	Administración Papelería	Mensual
4	Control de Horarios	Diaria
5	Realizar llamadas	Diaria
6	Responder llamadas	Diaria
7	Realizar Depositos	Semanal
8	Control de Facturas	Mensual
9	Control de Listados	Mensual
10	Realizar Pagos	Mensual
11	llenar y Entregar Solicitudes	Diaria

f. colaborador

f. estudiante



### Glosario

#### Altruistas

Es un adjetivo que define a una persona que practica el **altruismo**, es decir, que se dedica a los demás sin esperar nada a cambio.

#### Contribuciones

Es un tributo que debe pagar el contribuyente o beneficiario de una utilidad económica, cuya justificación es la obtención por el sujeto pasivo de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes

#### Desinteresadamente

Que no siente interés por obtener provecho personal de una persona o cosa, ya sea de tipo material o de otro tipo.

#### Entidades

Entidad es toda colectividad que puede considerarse como una unidad. El concepto suele utilizarse para nombrar a una corporación o compañía que se toma como persona jurídica.

#### Fortalecer

Conjunto de habilidades, características o aspectos de tipo psicológico o actitudinal en las cuales sobresalimos y que supongan algún tipo de virtud o ventaja adaptativa



### Gestionar

Gestionar significa llevar adelante una empresa o proyecto, administrar o manejar una compañía, o liderar o conducir una situación específica. La palabra, como tal, deriva del sustantivo gestión.

### Inclusión

La inclusión es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.

### Invitación

Es la comunicación por la cual se pide a una persona, personas o entidad, que acuda a cierto acto social, evento, fiesta o cualquier clase de celebración (por ejemplo, una boda). Habitualmente la persona invitada lo hace en condiciones de gratuidad.

### Labores sociales

Es una profesión y ciencia social basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas.

### Planificación

Se conoce como planificación, planeación o planteamiento, es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.





## MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES ABCADI

### Recursos

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Recurso se refiere a cuando alguien tiene algo. Normalmente, los recursos son materiales u otros activos que son transformados para producir un beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.

### Regalos

Obsequio o presente es la entrega de dinero u objetos sin requerir algo a cambio; por extensión se puede llamar regalo a cualquier manifestación de afecto dirigido a otro.

### Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo

### Terapias

Un tratamiento, en la teoría, es un proceso que se lleva a cabo para alcanzar la esencia de algo.

### Voluntariado

El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. El término también hace referencia al conjunto de dichas personas: los voluntarios. Por definición, los voluntarios no cobran por su trabajo, ni reciben honores o gratificaciones de clase alguna, ni para sí mismos, ni para terceros.