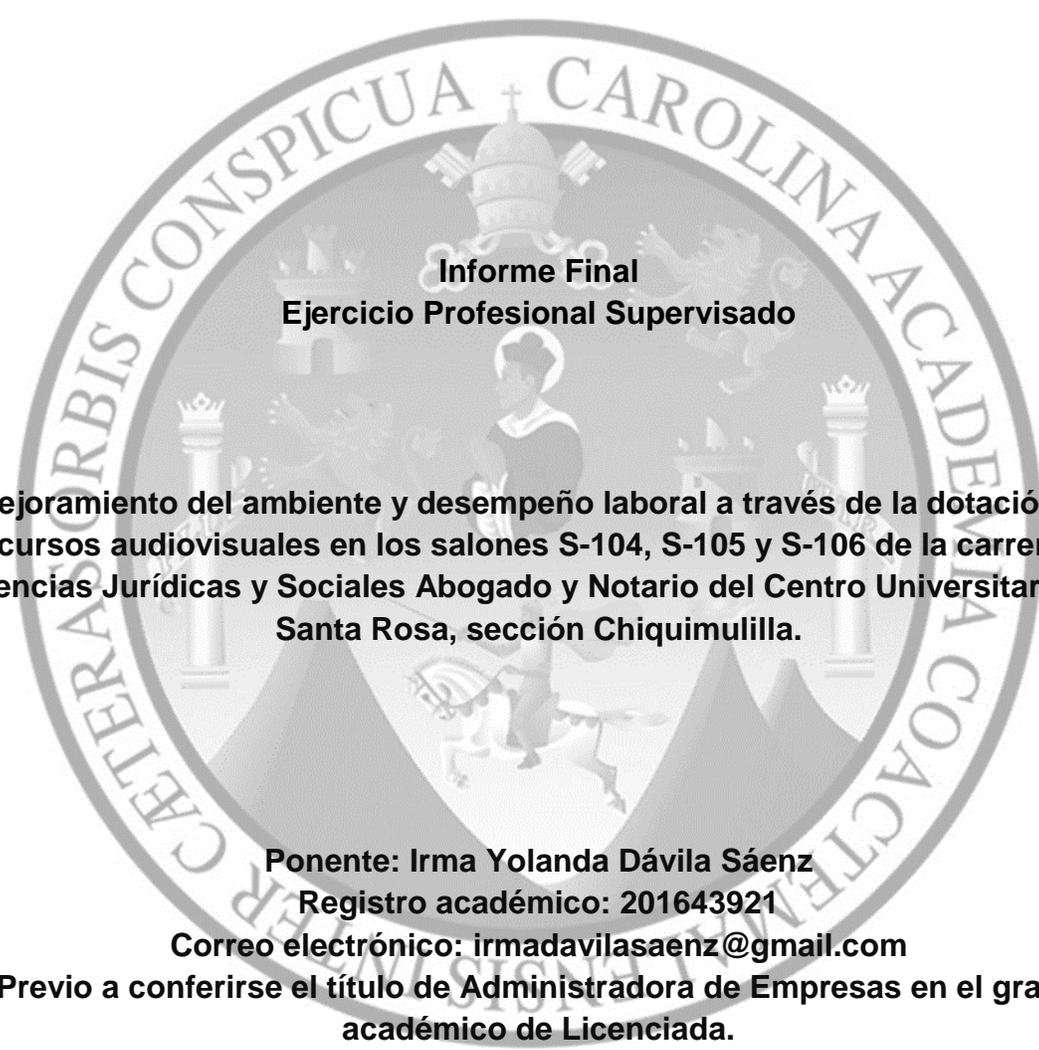


**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario de Santa Rosa  
Licenciatura en Administración de Empresas**



**Informe Final  
Ejercicio Profesional Supervisado**

**Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.**

**Ponente: Irma Yolanda Dávila Sáenz**

**Registro académico: 201643921**

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

**Previo a conferirse el título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.**

**“Id y enseñad a todos”**

**Chiquimulilla, Santa Rosa, noviembre de 2021.**

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

**Informe Final  
Ejercicio Profesional Supervisado**

**Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.**

**Ponente: Irma Yolanda Dávila Sáenz**

**Previo a conferirse el título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.**

**Licenciado Luis Daniel Avila Johnson  
Asesor**

**Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez  
Revisor**

**Licenciado José Luis Aguirre Pumay  
Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado**

**“Id y enseñad a todos”**

**Chiquimulilla Santa Rosa, noviembre de 2021.**

**Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa,  
de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Licenciado José Luis Aguirre Pumay  
Director del CUNSARO y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez  
Secretario del Consejo Directivo

Licenciado Walter Armando Carvajal Díaz  
Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala  
Representantes de los Docentes Titulares del Centro Universitario de Santa Rosa

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

Licenciado Fredy Rolando Lemus López  
Bachiller Héctor Edmundo Pablo Solís  
Representantes Estudiantiles del Centro Universitario de Santa Rosa

**Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa  
de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

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 Orlando Alexander Bardales Rodríguez  
Coordinador de Administración de Empresas, sección Cuilapa

Licenciado Elman Erick González  
Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, sección Cuilapa

Licenciado Efrain Barrientos Jimenez  
Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Cuilapa

Maestra Amelia Raquel Sopony Pérez  
Coordinadora de la carrera de Turismo, sección Cuilapa

Licenciado Obdulio Rosales Dávila  
Coordinador de Ciencias jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Nueva  
Santa Rosa

Ingeniero Agrónomo Nery Boanerge Guzmán Aquino  
Coordinador de Agronomía en Sistemas de Producción Agrícola, sección Nueva  
Santa Rosa

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera  
Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, sección Taxisco

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez  
Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, sección Chiquimulilla

Licenciado Manuel Orlando Bolaños Gudiel  
Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección  
Chiquimulilla

## Dictámenes y cartas de autorización



**USAC**  
**CUNSARO**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

DIRECCION



Ref.: CEGG-22-2021

Cuilapa Santa Rosa, 05 de abril, 2021

Licenciado

Luis Daniel Avila Johnson

Asesor Ejercicio Profesional Supervisado

Centro Universitario de Santa Rosa

Presente

Estimada Licenciado Avila Johnson:

Aprovecho la oportunidad de saludarle y desearle toda clase de éxitos en sus actividades, diarias y laborales.

Por este medio me dirijo a usted para informarle que como asesor del Ejercicio Profesional Supervisado se le ha asignado la siguiente estudiante:

	Nombre	Carné	Teléfono	Unidad de Práctica
1	Irma Yolanda Dávila Sáenz	201643921	42065210	Centro Universitario de Santa Rosa (CUNSA ROSA)

Por lo que se le solicita por favor realizar el contacto con la estudiante y la unidad de práctica.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



MA. Ing.-Civil. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla  
Director Centro Universitario de Santa Rosa  
-CUNSA ROSA-

c.c. Archivo



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 No. CEGG-22-2021 de la Coordinación General de Exámenes de Graduación, de fecha cinco de abril de 2021, en el cual se me nombra **ASESOR** de Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: **IRMA YOLANDA DÁVILA SÁENZ**, quien se identifica con Registro Académico No. **201643921**, para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado: "MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL A TRAVÉS DE LA DOTACIÓN DE RECURSOS AUDIOVISUALES EN LOS SALONES S-104, S-105 Y S-106 DE LA CARRERA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES ABOGADO Y NOTARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, SECCIÓN CHIQUIMULILLA", 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) El marco teórico contiene los temas necesarios para el refuerzo de conocimientos previos y bibliográficos en el desarrollo del informe.
- d) La realización del voluntariado o intervención profesional cuenta con todos sus componentes que dejan de forma clara la participación del estudiante.
- e) 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.
- f) 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 **Irma Yolanda Dávila Sáenz**, 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



**USAC  
CUNSARO**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

DIRECCION



Ref.: CEGG-22-2021

Cuilapa Santa Rosa, 18 de Octubre, 2021

Licenciado

Héctor Antonio Arriza Álvarez

Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado

Centro Universitario de Santa Rosa

Presente

Estimado Licenciado Arriza:

Aprovecho la oportunidad de saludarle y desearle toda clase de éxitos en sus actividades, diarias y laborales.

Por este medio me dirijo a usted para informarle que como revisor del Ejercicio Profesional Supervisado se le ha asignado la siguiente estudiante:

	Nombre	Carné	CUI	Teléfono
1	Irma Yolanda Dávila Sáenz	201643921	3083 31036 0608	42065210

Por lo que se le solicita realizar el contacto con la estudiante, para que pueda continuar con el trámite.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Lic. José Luis Aguirre Pumay

Director y Coordinador General de Exámenes de Graduación

Centro Universitario de Santa Rosa

c.c. Archivo



Chiquimulilla, 25 de octubre 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 No. 22-2021 de la Coordinación General de Exámenes de Graduación de fecha dieciocho de octubre de 2021, en el cual se me nombra **REVISOR** de Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: **IRMA YOLANDA DÁVILA SÁENZ**, quien se identifica con Registro Académico No. **201643921**, para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado : "MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL A TRAVÉS DE LA DOTACIÓN DE RECURSOS AUDIOVISUALES EN LOS SALONES S-104, S-105 Y S-106 DE LA CARRERA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES ABOGADO Y NOTARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, SECCIÓN CHIQUIMULILLA", 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

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:

**Irma Yolanda Dávila Sáenz**

Con Registro Académico No. **201643921**, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con el Informe Final titulado:  
"MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL A TRAVÉS DE LA DOTACIÓN DE RECURSOS AUDIOVISUALES EN LOS SALONES S-104, S-105 Y S-106 DE LA CARRERA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES ABOGADO Y NOTARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, SECCIÓN CHIQUIMULILLA".

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	<u>20 puntos</u>
TOTAL	90 puntos

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 **Irma Yolanda Dávila Sáenz**, 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 Alvarez  
Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado

Lic. Luis Daniel Avila Johnson  
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado

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





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

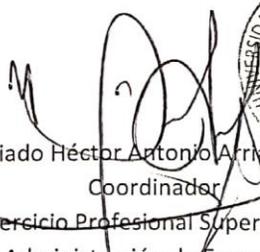
Chiquimulilla, Santa Rosa 26 de octubre de 2021

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 **“Mejoramiento del Ambiente y Desempeño Laboral A Través de la Dotación de Recursos Audiovisuales en los Salones S-104, S-105 Y S-106 de la Carrera De Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario De Santa Rosa, Sección Chiquimulilla”** realizado por la estudiante **Irma Yolanda Dávila Sáenz**, registro académico **201643921**; con código único de identificación **3083 31036 0608**, 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 Héctor Antonio Arriaza Álvarez  
Coordinador  
Ejercicio Profesional Supervisado  
Administración de Empresas



**USAC**  
**CUNSARO**  
Universidad de San Carlos de Guatemala



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

Cuilapa, 26 de Octubre del año dos mil veintiuno.

**Orden de Impresión 20/2021**

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: "Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla", realizado por la estudiante: Irma Yolanda Dávila Sáenz, identificada con el registro académico 201643921 y con el número de CUI: 3083 31036 0608.

**"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 2021

## Dedicatoria

- A Dios Por permitirme lograr una de las metas más importantes de mi vida.
- A mis padres César David Dávila Hernández e Irma Yolanda Sáenz González quienes han sido los pilares de mi vida, mi mayor apoyo e inspiración y me han enseñaron los valores y principios morales y cristianos que me han convertido en la persona que soy.
- A mi abuelita Silveria Hernández Dávila quien siempre ha estado presente en mi vida con sus oraciones y consejos.
- A mis hermanos Dania Edilsa y David Salvador, por ser mi ejemplo a seguir, sus triunfos profesionales y laborales me han motivado a alcanzar esta meta.
- A mis sobrinitos Margarita Dania Alejandra Aldana Dávila, Juan David Dávila Batres y César Julián Dávila Batres que mi triunfo sea un ejemplo para ellos.
- A mis tías Aracely Sáenz González y Silvia Verónica Dávila Hernández por ser unas personas muy especiales y estar pendiente de mí en todo momento.
- A mi novio Carlos Ernesto Zan Cerrate, por su apoyo incondicional en todos los proyectos de mi vida.
- A la Universidad Por concederme el honor de ser San Carlista.
- A mis amigos Sirley, Tatiana y Romeo, por su apoyo, oraciones y palabras de aliento y por motivarme a ser mejor persona cada día y lograr mis sueños.
- En especial a Todas las personas que me han brindado su apoyo de alguna manera y que me han dado palabras de motivación en alguna ocasión.

## Agradecimiento

A Dios	Por ser la fuente de mi vida y sabiduría y sobre todo por darme la fortaleza para enfrentar las adversidades presentadas en el proceso y concederme la victoria en cada una de ellas.
Mis catedráticos	Por sus enseñanzas, consejos y apoyo brindados en mi proceso de formación académica.
A la Universidad	Alma mater, casa de estudio que me permitió ser formada profesionalmente en las diversas áreas de mi carrera sin perder la visión humanística en la resolución de problemas sociales de mi municipio, departamento y país.
A mi Coordinador	Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez por su motivación, apoyo incondicional y por agilizar cada etapa de este proceso.
A mi Asesor	Licenciado Luis Daniel Avila Johnson, por su orientación, paciencia, tiempo y dedicación.
A las Autoridades	Por aceptar que realizara el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado en CUNSARO, Chiquimulilla, infinita gratitud hacia su atención, tiempo y agilización de todos los procesos para facilitar el logro de la meta propuesta.
A las personas	Quienes colaboraron con su aporte económico para hacer realidad el proyecto, sin su ayuda la ejecución del mismo no se habría logrado.
A Guatemala	País de la eterna primavera, donde habitan personas trabajadoras comprometidas con el pago de impuestos y arbitrios al Estado quien es el encargado de proporcionar los fondos económicos para el funcionamiento de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## Índice

Resumen.....	i
Introducción.....	ii
Capítulo I.....	1
1 Diagnóstico.....	1
1.1 Contexto.....	1
1.1.1 Geográfico.....	1
1.1.2 Social.....	7
1.1.3 Histórico.....	15
1.1.4 Económico.....	18
1.1.5 Político.....	23
1.1.6 Filosófico.....	25
1.1.7 Competitividad.....	26
1.2 Institucional.....	27
1.2.1 Identidad institucional.....	27
1.2.2 Desarrollo histórico.....	35
1.2.3 Usuarios.....	37
1.2.4 Infraestructura.....	39
1.2.5 Proyección social.....	43
1.2.6 Finanzas.....	43
1.2.7 Política laboral.....	44
1.2.8 Administración.....	45
1.2.9 Ambiente institucional.....	48
1.2.10 Otros aspectos.....	52
1.3 Lista de carencias.....	54
1.4 Problematización de las carencias.....	54
1.4.1 Tabla de carencias-problemas.....	54
1.4.2 Tabla de hipótesis-acción.....	56
1.5 Priorización del problema.....	59
1.5.1 Indicadores de priorización.....	59
1.5.2 Escala de priorización.....	60

1.5.3	Tabla de priorización. ....	60
1.6	Selección del problema .....	62
1.6.1	Propuesta de intervención-proyecto. ....	62
1.7	Descripción de indicadores.....	62
1.7.1	Viabilidad .....	62
1.7.2	Factibilidad. ....	62
1.7.3	Análisis de viabilidad y factibilidad.....	64
Capítulo II.....		65
2	Fundamentación teórica .....	65
2.1	Elementos teóricos .....	65
2.1.1	Administración. ....	65
2.1.2	La integración en una organización.....	70
2.1.3	Recursos organizacionales.....	72
2.1.4	Factores a considerar en la adquisición del equipo tecnológico.....	75
2.1.5	Dotación de recursos tecnológicos.....	75
2.1.6	La tecnología en las empresas.....	76
2.1.7	Ergonomía .....	78
2.1.8	Ambiente laboral.....	80
2.1.9	Desempeño laboral.....	82
2.1.10	Proceso de enseñanza aprendizaje.....	89
2.1.11	Tecnología educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje. ....	91
2.2	Fundamentos legales .....	100
2.2.1	Constitución Política de la República de Guatemala. ....	100
2.2.2	“Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala”. ....	101
2.2.3	Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios. ....	103
2.2.4	Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico .....	106
2.2.5	Código de Trabajo .....	107
2.2.6	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo .....	108
2.2.7	Reglamento de Relaciones Labores de la Universidad de San Carlos.....	108
Capítulo III.....		109
3	Plan de acción .....	109

3.1	Identificación.....	109
3.1.1	Universidad.....	109
3.1.2	Centro.....	109
3.1.3	Licenciatura. ....	109
3.1.4	Estudiante.....	109
3.1.5	Registro académico. ....	109
3.1.6	Código único de identificación.....	109
3.2	Título del proyecto .....	109
3.3	Problema seleccionado .....	109
3.4	Hipótesis-acción .....	109
3.5	Ubicación geográfica de la intervención .....	110
3.6	Ejecutor de la intervención .....	110
3.7	Unidad ejecutora.....	110
3.8	Localización.....	110
3.9	Tipo de proyecto .....	110
3.10	Descripción de la intervención.....	110
3.11	Justificación de la intervención .....	110
3.12	Objetivos.....	111
3.12.1	Objetivo general.....	111
3.12.2	Objetivos específicos.....	111
3.13	Metas.....	112
3.14	Beneficiarios .....	112
3.14.1	Directos .....	112
3.14.2	Indirectos.....	112
3.15	Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos .....	112
3.16	Metodología del trabajo .....	113
3.17	Cronograma de actividades del plan de acción .....	114
3.18	Recursos .....	115
3.18.1	Talento humano.....	115
3.18.2	Materiales .....	115
3.18.3	Técnicos .....	115

3.18.4	Tecnológicos .....	115
3.18.5	Físicos .....	116
3.18.6	Financieros .....	116
3.19	Responsables .....	120
3.20	Evaluación .....	122
Capítulo IV.....		123
4	Ejecución y sistematización de la intervención .....	123
4.1	Descripción de las actividades realizadas .....	123
4.2	Cronograma doble de planificación y ejecución de las actividades. ....	124
4.3	Actividades y resultados .....	125
4.4	Productos y logros .....	128
4.5	Evidencias .....	128
4.5.1	Antes .....	129
4.5.2	Durante .....	130
4.5.3	Después .....	133
4.6	Sistematización de la experiencia.....	135
4.6.1	Actores .....	135
4.6.2	Acciones ejecutadas.....	135
4.6.3	Resultados obtenidos .....	137
4.6.4	Implicaciones.....	137
4.6.5	Lecciones aprendidas.....	137
4.7	Acta de entrega del Proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado.....	139
Capítulo V.....		142
5	Evaluación del proceso.....	142
5.1	Evaluación del diagnóstico .....	142
5.2	Evaluación de la fundamentación teórica .....	143
5.3	Evaluación del plan de acción .....	144
5.4	Evaluación de la ejecución del proyecto.....	145
5.5	Evaluación del informe final EPS.....	146
Capítulo VI.....		147
6	Voluntariado .....	147

6.1	Parte informativa.....	147
6.1.1	Datos de los estudiantes. ....	147
6.1.2	Datos de la Institución. ....	147
6.1.3	Título.....	148
6.1.4	Ubicación física.....	148
6.1.5	Descripción de la actividad. ....	148
6.1.6	Justificación. ....	148
6.1.7	Objetivos.....	149
6.1.8	Metas.....	149
6.1.9	Beneficiarios. ....	149
6.1.10	Metodología de trabajo. ....	150
6.1.11	Actividades a realizar.....	150
6.1.12	Cronograma del proyecto de voluntariado.....	151
6.1.13	Recursos. ....	152
6.1.14	Ejecución o evidencia del voluntariado.....	154
	Conclusiones.....	163
	Recomendaciones.....	164
	Referencias bibliográficas.....	165
	Apéndice .....	177
	Anexos .....	249
	Glosario.....	253

## Índice de tablas

Tabla 1	Aldeas, barrios, caseríos y colonias de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	5
Tabla 2	Pirámide poblacional del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	7
Tabla 3	Costumbres propias de la comunidad. ....	11
Tabla 4	Puestos del personal del Centro de Salud de Chiquimulilla, Santa Rosa..	12
Tabla 5	Sector oficial y privado de Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala. ....	13
Tabla 6	Personalidades presentes. ....	17
Tabla 7	Alcaldes municipales del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	18
Tabla 8	Número de empresas en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	21
Tabla 9	Concejo Municipal de Chiquimulilla, período 2021- 2024.....	23
Tabla 10	Directiva de Asociación de Pastores Evangélicos, de Chiquimulilla.....	26
Tabla 11	Tabla de carencias problemas. ....	54
Tabla 12	Tabla de hipótesis-acción.....	56
Tabla 13	Indicadores de priorización.....	59
Tabla 14	Escala de priorización. ....	60
Tabla 15	Tabla de priorización. ....	60
Tabla 16	Viabilidad del proyecto ....	62
Tabla 17	Estudio técnico del proyecto.....	62
Tabla 18	Estudio de mercado del proyecto. ....	63
Tabla 19	Estudio económico del proyecto.....	63
Tabla 20	Estudio financiero del proyecto ....	63
Tabla 21	Análisis de viabilidad y factibilidad.....	64
Tabla 22	Porcentaje del aprendizaje respecto a vías de acceso de información ...	100
Tabla 23	Cronograma de actividades del plan de acción.....	114
Tabla 24	Presupuesto general de ejecución del proyecto.....	116
Tabla 25	Fuentes de financiamiento para ejecución del proyecto.....	119
Tabla 26	Responsables de la ejecución de las actividades. ....	120
Tabla 27	Lista de cotejo para evaluar el plan de acción.....	122
Tabla 28	Cronograma doble de planificación y ejecución de las actividades. ....	124
Tabla 29	Actividades y resultados.....	125
Tabla 30	Productos y logros.....	128
Tabla 31	Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional. ....	142
Tabla 32	Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica.....	143
Tabla 33	Lista de cotejo para evaluar el plan de acción.....	144
Tabla 34	Lista de cotejo para evaluar la ejecución del proyecto. ....	145
Tabla 35	Lista de cotejo para evaluar el informe final del EPS. ....	146
Tabla 36	Cronograma del proyecto de voluntariado.....	151
Tabla 37	Presupuesto del proyecto de voluntariado. ....	153

Tabla 38	Productos y logros.....	154
Tabla 39	¿Qué carrera estudia?.....	178
Tabla 40	¿Cuál es su sexo?.....	179
Tabla 41	¿Cuál es su rango de edad? .....	180
Tabla 42	¿En qué medio de transporte se dirige a recibir clases presenciales?....	181
Tabla 43	¿Cuál es su domicilio? .....	182
Tabla 44	¿A qué se dedica?.....	183
Tabla 45	¿Qué tipo de trabajo posee? .....	184
Tabla 46	¿Cuál es su condición socioeconómica?.....	185
Tabla 47	¿De qué sector de la economía provienen los ingresos de su familia? ...	186
Tabla 48	¿Cuál es la cantidad de miembros en su familia? .....	187
Tabla 49	¿Qué valores demuestra con sus compañeros y docentes? .....	188
Tabla 50	¿De cuáles recursos materiales carecen los salones?.....	189
Tabla 51	¿La falta de recursos tecnológicos dificultaría la enseñanza al docente? 190	
Tabla 52	¿En qué carrera labora?.....	191
Tabla 53	¿De qué manera obtiene motivación y reconocimiento? .....	192
Tabla 54	¿De cuáles recursos carece para ejercer sus funciones? .....	193
Tabla 55	¿La utilización de recurso tecnológico mejoraría su desempeño? .....	194
Tabla 56	¿Utilizar recurso tecnológico mejoraría el proceso de enseñanza aprendizaje? 195	
Tabla 57	¿Su jefe inmediato requiere su opinión para realizar actividades? .....	196
Tabla 58	¿Es requerida su participación en actividades sociales y recreativas? ...	197
Tabla 59	¿De qué manera le llama la atención su jefe inmediato? .....	198
Tabla 60	¿Cómo es su relación con sus compañeros, jefe inmediato y superior?. 199	
Tabla 61	¿En qué estado se encuentra la infraestructura del CUNSARO Chiquimulilla? .200	
Tabla 62	¿El trato de su jefe inmediato hacia usted y sus compañeros es equitativo? ....	201
Tabla 63	¿De qué manera le comunica su jefe inmediato los lineamientos? .....	202
Tabla 64	¿Se siente satisfecho de pertenecer a CUNSARO, Chiquimulilla? .....	203
Tabla 65	¿Existe trabajo en equipo dentro de la organización?.....	204
Tabla 66	¿Qué tipo de liderazgo aplica su jefe inmediato? .....	205
Tabla 67	¿De qué manera demuestra compromiso al ejecutar sus labores?.....	206
Tabla 68	¿Cómo resuelve su jefe los conflictos con sus compañeros y usuarios?.....	207
Tabla 70	Cronograma general del Ejercicio Profesional Supervisado.....	210
Tabla 71	Cronograma de diagnóstico institucional.....	216
Tabla 72	Responsables del diagnóstico institucional. ....	218
Tabla 73	Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional.....	219

## Índice de figuras

Figura 1	Localización en mapa del Municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	2
Figura 2	Localización satelital del Municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	2
Figura 3	Pirámide poblacional del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. ....	8
Figura 4	Localización en mapa del CUNSARO, Chiquimulilla. ....	27
Figura 5	CUNSARO, Chiquimulilla capturado mediante dron. ....	28
Figura 6	Área frontal del CUNSARO, Chiquimulilla. ....	28
Figura 7	Organigrama del Centro Universitario de Santa Rosa. ....	33
Figura 8	Salón S-104 antes de la intervención. ....	129
Figura 9	Salón S-105 antes de la intervención. ....	129
Figura 10	Salón S-106 antes de la intervención. ....	129
Figura 11	Proceso de gestión económica. ....	130
Figura 12	Recepción y verificación de recursos audiovisuales. ....	131
Figura 13	Proceso de colocación de soportes metálicos. ....	131
Figura 14	Proceso de colocación de cable HDMI y cable paralelo. ....	132
Figura 15	Verificación del funcionamiento de los proyectores. ....	132
Figura 16	Salones con soporte para proyector y cables instalados. ....	133
Figura 17	Salones con proyector funcionando desde el soporte metálico. ....	133
Figura 18	Recursos audiovisuales entregados. ....	134
Figura 19	Entrega del proyecto al Coordinador de la carrera de Derecho. ....	134
Figura 20	Acta de entrega del Proyecto a autoridades del CUNSARO, ....	139
Figura 21	Acta de entrega del Proyecto a autoridades del CUNSARO, parte 2. ....	140
Figura 22	Acta de entrega del Proyecto a autoridades del CUNSARO, parte 3. ....	141
Figura 23	Equipo de aire acondicionado en mal estado y en desuso. ....	155
Figura 24	Paredes despintadas y sucias. ....	155
Figura 25	Recepción de equipo de aire acondicionado nuevo. ....	156
Figura 26	Desinstalación de la unidad exterior del equipo de aire acondicionado. ....	156
Figura 27	Desinstalación de la unidad interna del equipo de aire acondicionado. ....	157
Figura 28	Instalación de energía de 220 watts. ....	157
Figura 29	Instalación de equipo de aire acondicionado nuevo. ....	158
Figura 30	Proceso de pintado de paredes. ....	158
Figura 31	Equipo de aire acondicionado instalado. ....	159
Figura 32	Paredes remozadas. ....	159
Figura 33	Lámparas instaladas. ....	160
Figura 34	Estudiantes de EPS en la entrega del proyecto de voluntariado. ....	160
Figura 35	Acta de entrega de proyecto de voluntariado parte 1. ....	161
Figura 36	Acta de entrega de proyecto de voluntariado parte 2. ....	162
Figura 37	¿Qué carrera estudia? ....	178
Figura 38	¿Cuál es su sexo? ....	179

Figura 39	¿Cuál es su rango de edad? .....	180
Figura 40	¿En qué medio de transporte se dirige a recibir clases presenciales? ..	181
Figura 41	¿Cuál es su domicilio? .....	182
Figura 42	¿A qué se dedica? .....	183
Figura 43	¿Qué tipo de trabajo posee? .....	184
Figura 44	¿Cuál es su condición socioeconómica? .....	185
Figura 45	¿De qué sector de la economía provienen los ingresos de su familia?..	186
Figura 46	¿Cuál es la cantidad de miembros en su familia? .....	187
Figura 47	¿Qué valores demuestra con sus compañeros y docentes?.....	188
Figura 48	¿De cuáles recursos materiales carecen los salones? .....	189
Figura 49	¿La falta de recursos tecnológicos dificulta la enseñanza al docente? ..	190
Figura 50	¿En qué carrera laboral?.....	191
Figura 51	¿De qué manera obtiene motivación y reconocimiento?.....	192
Figura 52	¿De cuáles recursos carece para ejercer sus funciones?.....	193
Figura 53	¿La utilización de recurso tecnológico mejoraría su desempeño?.....	194
Figura 54	¿Utilizar recurso tecnológico mejoraría el proceso de enseñanza aprendizaje? 195	
Figura 55	¿Su jefe inmediato requiere su opinión para realizar actividades? .....	196
Figura 56	¿Es requerida su participación en actividades sociales y recreativas? ..	197
Figura 57	¿De qué manera le llama la atención su jefe inmediato?.....	198
Figura 58	¿Cómo es su relación con sus compañeros, jefe inmediato y superior? 199	
Figura 59	¿En qué estado se encuentra la infraestructura del CUNSARO Chiquimulilla? 200	
Figura 60	¿El trato de su jefe hacia usted y sus compañeros es equitativo? .....	201
Figura 61	¿De qué manera le comunica su jefe inmediato los lineamientos? .....	202
Figura 62	¿Se siente satisfecho de pertenecer a CUNSARO, Chiquimulilla? .....	203
Figura 63	¿Existe trabajo en equipo dentro de la organización?.....	204
Figura 64	¿Qué tipo de liderazgo aplica su jefe inmediato?.....	205
Figura 65	¿De qué manera demuestra compromiso al ejecutar sus labores? .....	206
Figura 66	¿Cómo resuelve su jefe los conflictos con sus compañeros y usuarios?.....	207
Figura 67	Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado, parte 1.....	220
Figura 68	Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado, parte 2.....	221
Figura 69	Acta del diagnóstico, parte 1. ....	222
Figura 70	Acta del diagnóstico, parte 2. ....	223
Figura 71	Acta del diagnóstico, parte 3. ....	224
Figura 72	Carta de solicitud al Director para realizar el proyecto. ....	247
Figura 73	Carta de gestión económica.....	248
Figura 74	Carta de solicitud al Director para realizar EPS en CUNSARO, Chiquimulilla. 249	
Figura 75	Carta de autorización para realizar EPS en CUNSARO, Chiquimulilla. 250	
Figura 76	Carta de autorización para realizar el proyecto.....	251
Figura 77	Carta de recomendación del técnico en tecnología.....	252

## Resumen

El presente informe detalla el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, institución en la que a través de un diagnóstico se identificó como problema prioritario: “La inexistencia de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario”.

Por lo tanto, se procedió a realizar el proyecto denominado “Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla”, para lo cual se consultó con un técnico las especificaciones que debía contener el equipo, se realizó cotizaciones para estimar costos e identificar el mejor proveedor y se gestionó para obtener las fuentes de financiamiento, una vez realizado esto, se adquirió los proyectores y bocinas y se solicitó la intervención de un herrero para la fabricación e instalación de soportes metálicos de techo para proyectores y de un electricista para la instalación de cableado para el funcionamiento de los proyectores.

Con este proyecto se pretende que los docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas Abogado y Notario dispongan de un ambiente laboral adecuado provisto de los instrumentos de trabajo que necesitan para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

## **Introducción**

El Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala consiste en un proceso técnico y profesional dividido en varias etapas, en las cuales el estudiante aplica los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos en el desarrollo de la carrera para contribuir a la solución de problemas sociales y administrativos que se presentan en las diversas comunidades e instituciones públicas y autónomas de Santa Rosa, por lo que se seleccionó como unidad de práctica el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el que se ejecutó el proyecto denominado “Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

A continuación, se describen los capítulos que contiene el presente informe del Ejercicio Profesional Supervisado:

Capítulo I: Detalla el diagnóstico contextual e institucional; el diagnóstico contextual comprende la descripción del municipio dentro del cual se desenvuelve la institución, incluyendo los aspectos: geográfico, social, histórico, económico, político, filosófico y competitividad. El diagnóstico institucional por su parte abarca todos los aspectos referentes al Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, entre ellos: la identidad institucional, el desarrollo histórico, usuarios, infraestructura, proyección social, finanzas, política laboral, administración, ambiente institucional y otros aspectos, así también, en este capítulo se detalla la lista de deficiencias, problematización de las carencias, priorización del problema, selección del problema, la descripción de indicadores y los análisis de viabilidad y factibilidad.

Capítulo II: Comprende la fundamentación teórica la que está integrada por los elementos teóricos y fundamentales legales. Los elementos teóricos contienen todas las concepciones teóricas de diversos autores referentes a temas administrativos y todo lo relacionado a la tecnología, recursos audiovisuales, ambiente laboral, desempeño laboral, entre otros temas, esta información le permitió a la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado tener mayor amplitud de conocimiento referente al proyecto y al lector le permitirá comprender de mejor manera el contenido del presente informe, los fundamentos legales comprenden las leyes, reglamentos y pactos que regulan lo referente a la unidad de práctica y el proyecto.

Capítulo III: En este capítulo se desarrolla el plan de acción en el cual se definen todos los elementos necesarios para la realización del proyecto, incluyendo la identificación

institucional, la descripción de la intervención, la justificación, los objetivos, metas, beneficiarios, las actividades a desarrollar para el logro de los objetivos, la metodología del trabajo, los tiempos establecidos para cada una de las actividades, recursos, presupuesto y fuentes de financiamiento necesarios para la realización del proyecto.

Capítulo IV: Consiste en la ejecución y sistematización de la experiencia, dentro del cual se describen principalmente las actividades que se ejecutaron para la realización del proyecto y sus resultados, productos y logros, la evidencia de las fotografías del proceso de ejecución y por último la sistematización de la experiencia incluyendo los actores involucrados, las acciones ejecutadas, resultados obtenidos, implicaciones y lecciones aprendidas durante el proceso.

Capítulo V: Este capítulo consiste en la evaluación del proyecto y se encuentra integrado por evaluación del diagnóstico, evaluación de la fundamentación teórica, evaluación del plan de acción y evaluación de la ejecución del proyecto e informe final del Ejercicio Profesional Supervisado.

Capítulo VI: En este capítulo se presenta el proyecto de voluntariado denominado “Remozamiento del Salón Mayor del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla de la Universidad de San Carlos de Guatemala”

Por último, se presentan las conclusiones en las que se exponen las deducciones referentes a los objetivos establecidos, las recomendaciones en las que se detallan las sugerencias propuestas por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, las referencias bibliográficas las cuales constituyen la lista de fuentes consultadas, y los apéndices y anexos que contienen documentos que respaldan la realización del proyecto.

## Capítulo I

### 1 Diagnóstico

A continuación, se detalla la información recopilada del diagnóstico contextual realizado en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa e institucional realizado en Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

#### 1.1 Contexto

##### 1.1.1 Geográfico.

###### 1.1.1.1 Ubicación.

Según la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2010):

El Municipio de Chiquimulilla, se encuentra situado en la parte Sur del departamento de Santa Rosa en la Región IV o Región Sur-Oriente. Constituye uno de los 14 Municipios del departamento de Santa Rosa. La cabecera municipal se encuentra a una distancia de 107 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala y a 39 kilómetros de la cabecera departamental. El municipio se encuentra a 294 metros sobre el nivel del mar, se localiza en latitud 14° 05' 13" y en la longitud 90° 22' 48". (pág. 10)

###### 1.1.1.2 Límites y colindancias.

El municipio de Chiquimulilla limita con varios municipios entre ellos:

Al norte con el municipio de Cuilapa y Pueblo Nuevo Viñas (Santa Rosa); al sur con el océano Pacífico; al este con los municipios de Pasaco y Moyuta (Jutiapa) Santa María Ixhucatán y San Juan Tecuaco (Santa Rosa); y al oeste con el municipio de Guazacapán (Santa Rosa). (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2010, pág. 10)

###### 1.1.1.3 Extensión territorial.

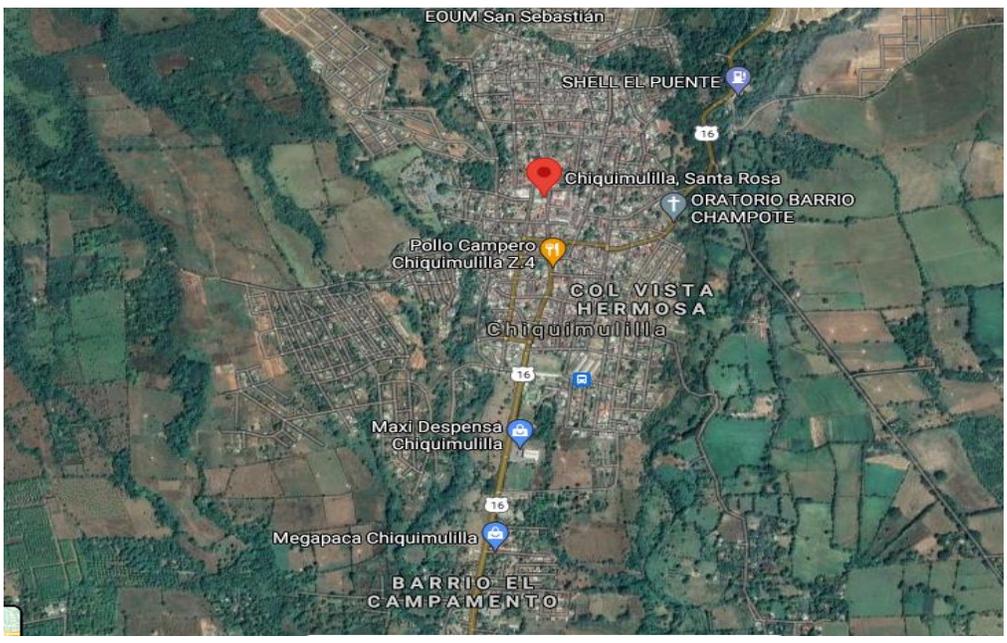
“Según el Instituto Geográfico Nacional (IGN) el municipio tiene una extensión territorial de 499 km<sup>2</sup>. Mientras que el Instituto Nacional de Estadística (INE) le atribuye una extensión Territorial de 601 km<sup>2</sup>”. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2010, pág. 11)

**Figura 1**  
**Localización en mapa del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.**



Nota: a) Imagen obtenida en Google (2021).

**Figura 2**  
**Localización satelital del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.**



Nota: a) Imagen obtenida en Google Earth (2021).

#### **1.1.1.4 Vías de acceso y comunicación.**

##### **1.1.1.4.1 Vías de acceso.**

Cano (2019) afirma en la memoria de labores de la Municipalidad de Chiquimulilla que el acceso a este municipio se puede hacer a través de vía terrestre y acuática:

Por vía terrestre a través de la carretera asfaltada CA-2 y a través de la ruta nacional 16 que tiene su entronque en la comunidad de El Boquerón y une a los municipios de Chiquimulilla con la cabecera departamental, la ciudad de Cuilapa. Por vía acuática se puede hacer a través del Canal de Chiquimulilla, que se encuentra ubicado en la parte costera de los departamentos de Jutiapa, Santa Rosa y Escuintla. (pág. 181)

#### **1.1.1.5 Condiciones climáticas.**

La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014) establece que:

El clima predominante es cálido, las temperaturas promedio varían desde los 25 a los 38 grados centígrados, las estaciones que se manifiestan en el municipio son las mismas que en el resto de departamentos de la República de Guatemala que son verano e invierno. La velocidad del viento es de 2.7 km/hora y la precipitación pluvial 1552.3 mm y dirección del viento del norte al sur. (pág. 12)

#### **1.1.1.6 Recursos naturales.**

##### **1.1.1.6.1 Orografía.**

La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2010) en el Plan de Desarrollo, Chiquimulilla, Santa Rosa 2011-2025 establece que:

La topografía de Chiquimulilla es ondulada, tiene áreas montañosas en la parte norte, partes quebradas en el centro del municipio y planicies en la parte central baja y costa del pacífico. Los principales bosques son: muy húmedo, sub tropical y seco sub tropical. Las montañas, volcanes y cerros que posee el municipio son: Montañas: La Máquina y Santa Clara, Volcanes: Tecuamburro, Cerros: La Cebadía, La Gabia y La Soledad. (pág. 10)

##### **1.1.1.6.2 Hidrografía.**

Chiquimulilla posee gran variedad de ríos entre ellos:

Río Los Esclavos, Río Sinacantán, Ixcatuma o Grande, Río Margaritas, Río Frío, Río El Jute, Río Pinzón, Río Arrayara, Río Las Marías, Riachuelo Santa Catarina, Riachuelo Champote, Riachuelo Aguacoco, Riachuelo Güichapi, Riachuelo Paso Caballos, Riachuelo La Corona, Zanjón de Martínez, Zanjón el Güiscopoyol, Zanjón El Tule, Zanjón el Zope, Zanjón de Matamoros, Zanjón La

Mocha, Zanjón San Antonio, Zanjón de la Monja, Zanjón San Luis, Zanjón El Sapo, Zanjón Verdún, Zanjón Chingo, Zanjón madre Vieja o Dormido, Zanjón Barragan, Quebrada del Sauce, Canal de Chiquimulilla, Laguna Coatepeque. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2010, pág. 39)

#### 1.1.1.6.3 Suelos.

“Los suelos de la mayor parte del territorio del municipio están considerados como los mejores suelos de Guatemala por su topografía casi plana, profundidad de suelo, estructura y disponibilidad de agua para riego” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 13).

- Tipos de suelo y fertilidad.

“El suelo es arcilloso limoso y franco arcilloso limoso, debido a su privilegiada ubicación, cuenta con tierras ricas en minerales y nutrientes por ser de origen volcánico, que permiten que se pueda realizar la explotación de toda clase de cultivos” (Cano, 2019, pág. 167).

#### 1.1.1.6.4 Flora.

En el municipio de Chiquimulilla por la diversidad de terrenos con que cuenta se pueden distinguir diferentes clases de flora entre en las que sobresalen:

- Madera: palo blanco, puntero, madreño, ceiba, matilguate, entre otros.
- Árboles frutales: Naranja, limón, jocote, marañón, mamey, guanábana, entre otros
- Flores: Chatía, Jazmines, Rosales, claveles, etc. (Cano, 2019, pág. 168)

#### 1.1.1.6.5 Fauna.

“La fauna silvestre es representada por especies de aves columba flavirostris y daptrius americanus; mamíferos como: venado, mapache, comadreja, tacuacín; algunos crótalos como culebras cascabel; el cantil y la barba amarilla; peces, bagre, mojarra, vieja, pululo, entre otros” (Cano, 2019, pág. 169).

#### 1.1.1.6.6 Recursos naturales especiales.

- Reserva biológica volcán Tecuamburro

“Se encuentra en la parte norte del municipio, en las faldas del volcán que lleva su nombre, es una superficie de terreno no determinada, en donde el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) busca conservar la fauna del lugar” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2018, pág. 6).

- Canal de Chiquimulilla

Chiquimulilla es un municipio de la costa sur del departamento de Santa Rosa, ampliamente conocido por su canal artificial. La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2018) en el Plan de desarrollo municipal y ordenamiento territorial, Chiquimulilla, Santa Rosa 2018-2032 referente a este establece que:

Se origina en la laguna de Sipacate en el municipio de La Gomera, Escuintla corre paralelo al Océano Pacífico y a una distancia media de 500 metros. Recibe las aguas de los ríos Naranjo, Acomé, Gualacate, Achíguate, María Linda, Paso de Caballos y Los Esclavos. Tiene un largo aproximado de 140 Kms, siendo 120 km. navegables el resto es navegable solamente para embarcaciones de escaso calado. El canal de Chiquimulilla es el máximo exponente del deterioro y contaminación por el arrastre de sedimento desde la zona montañosa, la deforestación de los manglares, la proliferación de maleza especialmente de ninfas y otras plantas de agua dulce y la deposición de basura en sus aguas por los vecinos y turistas. (pág. 6)

#### **1.1.1.7 División política.**

Según Martínez (2020) Secretario Municipal del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, en la memoria de labores del año 2020 detalla que este municipio se encuentra integrado por 31 aldeas, 5 barrios, 42 caseríos, 8 colonias y 248 fincas, a continuación, se describen sus nombres:

**Tabla 1**  
**Aldeas, barrios, caseríos y colonias de Chiquimulilla, Santa Rosa.**

<b>Aldeas</b>	<b>Barrios</b>	<b>Caseríos</b>	<b>Colonias</b>
Nueva Libertad	Belén	Agua Dulce	19 de septiembre
Casas Viejas	Champote	Cabañas	Huchapi
Chapetón	El Milagro	Chanlapa	La Cooperativa
El Aguacate	San Sebastián	Coco Azul	La Corona I
El Ahumado	Santiago	Cristal	La Corona II
El Cebollito		Cuajilote	Los Conacastes
El Hawaii		Cuilapita	San Jerónimo
El Obraje		El Astillero	Vista Hermosa
El Papaturro		El Campamento	
El Ujuxtal		El Dormido	
La Curvina		El Guayabal	

---

La Morena	El Injerto
La Morenita	El Milagro
Las Escobas	El Porvenir
Las Lisas	El Rosario La Muerte
Las Mañanitas	El Sanate
Los Cerritos	Guadiela
Los Macizos	La Bomba
Nancinta	La Faja
Oliveros	La Ginebra
Piedra Grande	La Guardianía
Pinzón	La Rubia
Placetas	La Unión
Pueblo Nuevo La	La Viña Del Señor
Reforma	
San Antonito	Las Hojas
San Cristóbal	Las Llaves
San Martín	Los Cocales
San Miguel Aroche	Los Regadillos
San Rafael Las	
Flores	Margaritas
Sinacantán	Margaritas Santo
Tierra Blanca	Domingo
Ojo De Agua	Matamoros
Piedra Grande	
San Joaquín	
San José Las Brisas	
San Miguel La	
Cumbre	
San Nicolas	
Santa Rosa	
Santa Rosita	
Sarampaña	
Tierra Blanquita	
Ulapa	

---

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos en la memoria de labores (2020) de la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa.

Según Martínez (2020) las fincas ubicadas dentro del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa son 248.

## 1.1.2 Social.

### 1.1.2.1 Etnicidad.

Según el Censo XII de población y VII de vivienda realizado por el (INE) en el año 2018, el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa tenía una población total de 53,727 habitantes distribuidos de la siguiente manera: 787 personas de la etnia maya (1.46%), 79 de la etnia garífuna (0.14%), 3,133 de la etnia xinka (5.83%), 197 de la etnia afrodescendiente (0.37%), 49,314 personas ladinas (91.79%) y 217 personas de origen extranjero (0.40%). (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

### 1.1.2.2 Distribución por área rural y urbana.

De los 53,727 habitantes del municipio 18,848 (35%) personas pertenecen al área urbana y 34,879 (65%) al área rural. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

### 1.1.2.3 Distribución por género.

De los 53, 727 habitantes del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa se identificaron 27,247 mujeres las cuales representan el 51% y 26, 480 hombres los que representan el 49%. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

### 1.1.2.4 Pirámide poblacional.

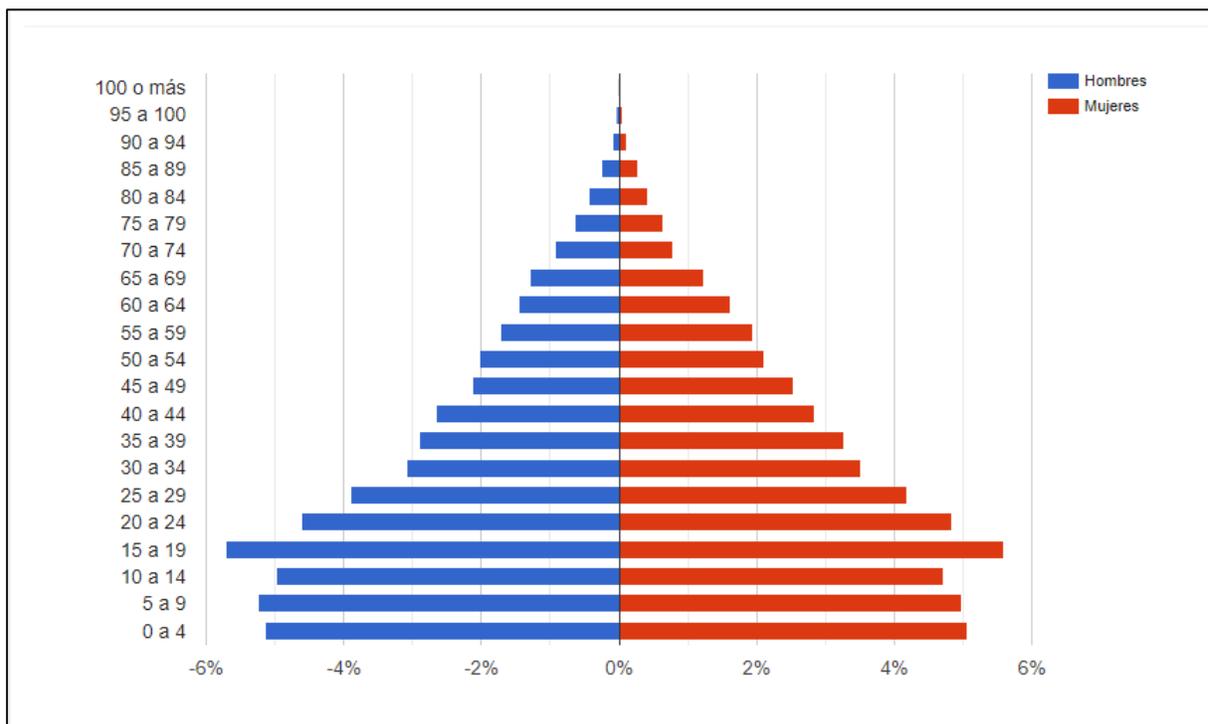
Según datos del Instituto Nacional de Estadística (2018) los 53,727 habitantes del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, se encuentran distribuidos por edad y género como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 2**  
**Pirámide poblacional del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.**

Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	<b>0 a 4</b>		<b>5 a 9</b>		<b>10 a 14</b>	
	2768	2719	2820	2681	2676	2530
	<b>15 a 19</b>		<b>20 a 24</b>		<b>25 a 29</b>	
	3071	3009	2481	2598	2100	2251
	<b>30 a 34</b>		<b>35 a 39</b>		<b>40 a 44</b>	
	1657	1886	1560	1752	1425	1525
	<b>45 a 49</b>		<b>50 a 54</b>		<b>55 a 59</b>	
	1137	1367	1090	1131	923	1047
	<b>60 a 64</b>		<b>65 a 69</b>		<b>70 a 74</b>	
	785	868	701	661	494	426
	<b>75 a 79</b>		<b>80 a 84</b>		<b>85 a 89</b>	
	344	346	234	224	141	149
	<b>90 a 94</b>		<b>95 a 99</b>		<b>100 o más</b>	
<b>53,727</b>	53	53	19	20	1	4

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base en información del XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda del Instituto Nacional de Estadística (2018).

**Figura 3**  
**Pirámide poblacional del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base en información del XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda del Instituto Nacional de Estadística (2,018).

### 1.1.2.5 Patrón de asentamiento (dispersión demográfica).

La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014) establece que:

El municipio tiene 3 grandes regiones de asentamiento poblacional: 1) la región central que abarca el casco urbano y los poblados hacia el sur, que es la región con mayor proporción de población 2) la región Norte encontrándose sobre las laderas del Volcán Tecuamburro, 3) El sector Playa, cuya población se comunica sobre todo con el casco urbano y ciudad Pedro de Alvarado por el acceso vial, servicios sociales y comercio. (pág. 4)

### 1.1.2.6 Condiciones de Vida.

#### 1.1.2.6.1 Pobreza y pobreza extrema.

“El índice de pobreza general en este municipio es del 63.4% con una pobreza extrema del 19.8%. La media departamental de pobreza está en 57.93%, habiendo un 10.22% de pobreza extrema” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 7).

### **1.1.2.7 Idiomas.**

Según el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística en el año 2018 se identificaron 787 personas hablantes de los distintos idiomas mayas, entre ellas: Achí 21, Akateka 10, Awakateka 8, Ch'orti' 28, Chalchiteka 79, Chuj 1, Ixil 1, K'iche' 316, Kakchiquel 255, Mam 35, Poqomchi' 1, Q'anjob'al 9, Q'eqchi' 17 y Tz'utujil 6. Según los datos recopilados por el INE 3,133 personas se identifican como pertenecientes a la etnia Xinka. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

### **1.1.2.8 Viviendas.**

#### *1.1.2.8.1 Condiciones de la vivienda.*

- Tenencia de la vivienda

Según el Censo XII de población y VII de vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en el año 2018 en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa se contabilizaron 13,834 hogares los cuales están distribuidos de la siguiente manera: 9,574 (69.20%) son hogares propios, 1,601 (11.57%) hogares alquilados, 2,603 (18.81%) hogares cedidos o prestados, 23 (0.16%) hogares de propiedad comunal y 33 (0.23%) otro tipo de hogar. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

- Viviendas particulares por material predominante en paredes exteriores

De acuerdo al tipo de material utilizado para su construcción las 17,195 viviendas contabilizadas en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, se dividen de la siguiente manera: ladrillo 375 (2.18%), block 13,035 (75.80%), concreto 358(2.08%), adobe 797(4.63%), madera 1,147 (6.67%), lámina metálica 697 (4.05%), bajareque 53(0.30%), lepa, palo o caña 649 (3.77%), material desecho 11(0.06%), otro tipo de material 46(0.26%), y material ignorado 27 (0.15%). (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

- a) Viviendas particulares por material predominante en techo

De acuerdo a la estructura del techo las 17,195 viviendas contabilizadas en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, se dividen de la siguiente manera: concreto 1,930 (11.22%), lámina metálica 12,612 (73.34%), asbesto cemento 105 (0.61%), teja 158 (0.91%), paja, palma o similar 2,303 (13.39%) material desecho 7 (0.04%) otro tipo de material 53(0.30%) y material ignorado 27 (0.15%). (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

- b) Tipo de servicio sanitario en las viviendas

De los 13,834 hogares que existen en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, 4,577 (33.08%) hogares poseen inodoro conectado a la red de drenaje, 3,253 (23.51%) tienen inodoros conectados a fosa séptica, 2,728 (19.71%) poseen excusados

lavables, 2,565 (18.54%) hogares cuentan con letrina o pozo ciego y 711 (5.13%) hogares no tienen servicio sanitario. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

c) Fuente principal de agua para consumo en las viviendas

De los 13, 834 hogares que existen en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa 6,766 (48.90%) poseen tubería en la vivienda, 1,350 (9.75%) tienen tubería fuera de la vivienda, 405 (2.92%) hogares tienen chorro público, 4,436 (32.06%) hogares tienen pozo perforado, 7 (0.05%) hogares se abastecen únicamente con agua de lluvia, 36 (0.26%) obtienen el suministro de agua del río, 619 (4.47%) hogares utilizan agua de manantial o nacimiento, 69 (0.49%) se abastecen con agua de camión o tonel, 146 (1.05%) hogares la obtienen de otras fuentes de abastecimiento. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

d) Forma principal de eliminación de la basura en las viviendas

Según datos del Instituto Nacional de estadística INE (2,018) realizado en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, se identificó que los 13,834 hogares establecidos en este municipio tienen distintas formas de realizar la eliminación de los desechos sólidos, el método de eliminación de basura de estos hogares se distribuye de la siguiente manera: Por medio del servicio municipal 669 (4.83%), servicio privado 3,104 (22.43%), mediante quema de basura 9,140 (66.06%), así también, en 361 (2.60%) hogares optan por enterrar la basura, en 319 hogares la tiran en el río (2.30%), en 151 (1.09%) hogares la tiran en cualquier lugar, 77 (0.55%) hogares la utilizan para abono o reciclaje y en 13 (0.09%) hogares no se identificó el método de eliminación de basura. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

e) Tipos de energía en las viviendas

El tipo de alumbrado público en los 13,834 hogares del Municipio de Chiquimulilla Santa Rosa se distribuye de la siguiente manera: Red de energía eléctrica 12,360 (89.34%), panel solar o eólico 408 (2.94%), gas corriente 68 (0.49%), candela 914 (6.60%), de otro tipo 84 (0.60%). (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

f) Fuente principal para cocinar en las viviendas

Las fuentes principales utilizadas para cocinar en los 13,834 hogares del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa se clasifican en: Gas propano 5,933 (42.88%), leña 7,680 (55.51%), electricidad 42 (0.30%), carbón 6 (0.04%) y en 171 hogares representado por (1.23%) no se cocina. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

### **1.1.2.9 Costumbres propias de la comunidad.**

“Las costumbres principales de los habitantes de Chiquimulilla, son una mezcla de la cultura hispana y la indígena entre las que sobresalen” (Cano, 2019, pág. 180).

**Tabla 3**  
**Costumbres propias de la comunidad.**

<b>Festividad</b>	<b>Costumbres</b>
Navidad y Año Nuevo	Preparación de tamales, chocolate, café, julapes de masa, tamalitos de masa, quema de cuetes a las doce de 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 ponche de frutas y de leche
Feria titular 28 de abril a 4 de mayo	Feria patronal en el que se realiza diferentes actividades deportivas y sociales en honor a la Santa Cruz
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.
Festival del Mushque 12 septiembre	En el parque se concentran todas las marranerías para que las personas que visitan el lugar degusten las diferentes calidades y sabores del Mushque.
Semana Santa	Procesiones, elaboración de alfombras, preparación de tamales, molletes, pescado seco forrado, sardinas, curtido.

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos en la memoria de labores 2019 de la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa.

### **1.1.2.10 Recreación.**

“Chiquimulilla posee varios sitios en donde las personas pueden recrearse y descansar, entre estas áreas, se pueden citar: Hawaii, Las Lisas, El Chapetón y El Ahumado, así como también el Canal de Chiquimulilla” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2018, pág. 18).

“También ofrece algunos Turicentros como: H2 olas, La Carreta, ERKHCO Park la Aventura que ofrece Ecoturismo al visitante” (Cano, 2018, pág. 165).

### **1.1.2.11 Salud.**

Cano (2018) en la memoria de labores de la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa, afirma que el Distrito de Salud de este municipio se integra por:

1 centro de salud Tipo B con categoría funcional de Centro de Atención Médica Permanente (CAP) y con un Centro de Atención Integral Materno Infantil

(CAIMI), 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 Hawái, 11 centros de convergencia (La Morena, Placetas, el Astillero, La Faja, La Ginebra, Pinzón, Las Pozas) atendidos por el personal de salud y (El Obraje, Oliveros, San Antonio, San Martín) atendidos por la Diócesis de Santa Rosa de Lima, 2 Prestadoras de Servicios, 2 Administradoras de Servicios ASS, 13 Unidades Notificadas, 22 Clínicas Médicas particulares, 1 Hospitales y/o Sanatorios Privados, 30 Farmacias. (pág. 155).

#### **1.1.2.12 Personal del centro de salud.**

Sierra (2021) afirma que el personal del Centro de Salud y del Centro de Atención Integral Materno Infantil de Chiquimulilla es el siguiente:

**Tabla 4**  
**Puestos del personal del Centro de Salud de Chiquimulilla, Santa Rosa.**

<b>No.</b>	<b>Puesto</b>	<b>Cantidad</b>
1	Ginecólogos	4
2	Pediatras	3
3	Médicos de Consulta	2
4	Anestesiastas	3
5	Enfermeras Profesionales CAIMI	5
6	Enfermeras Profesionales Centro de Salud	2
7	Trabajadora social	1
8	Enfermera COVID	1
9	Odontóloga	1
10	Técnico en Laboratorio	1
11	Oficinistas	5
12	Técnico en salud rural	1
13	Técnicos en vectores	5
14	Personal en intendencia	9
15	Pilotos	4
16	Enfermeras auxiliares centro de salud y CAIMI	43

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos en el Centro de Salud del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

#### 1.1.2.12.1 Infraestructura en salud.

Según Cano (2018) las condiciones físicas de los servicios de salud en el municipio de Chiquimulilla son aceptables, sin embargo, carecen de mantenimiento adecuado que permita brindar un servicio de calidad, además considera que es necesario aperturar nuevos centros de convergencia con el recursos físico y humano suficiente para las aldeas Sinacantán, La Faja, Las escobas, Pueblo Nuevo La Reforma y El Astillero.

#### 1.1.2.13 Educación.

La educación en Chiquimulilla se imparte en los diferentes niveles educativos, los que se analizarán por medio de un cuadro proporcionado por los Supervisores Educativos de esta institución.

**Tabla 5**  
**Sector oficial y privado de Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala.**

Nivel Educativo	Oficial	Privado	Total
Pre-Primaria	2,113	113	2,226
Primaria	9,066	611	9,677
Básico	1,913	687	2,600
Diversificado	504	1,114	1,618
Total	13,596	2,525	16,121

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos por la Supervisión Educativa del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

#### 1.1.2.13.1 Educación superior en el municipio.

De acuerdo a datos de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014) en el municipio de Chiquimulilla funciona una extensión de la Universidad San Carlos de Guatemala (USAC) a través del Centro Universitario de Santa Rosa, una extensión de la Universidad Rural de Guatemala (URG) y una extensión de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala (UMG).

Además, funciona una extensión de la Universidad Regional de Guatemala y Universidad Galileo donde estudiantes que se gradúan de educación media, tienen la oportunidad de continuar sus estudios superiores en plan diario y fin de semana. Cursando las licenciaturas de: Profesorado de Educación Media y Pedagogía, Derecho, Psicología Clínica, Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas, Trabajo Social, Ingeniería Agro industrial y Criminalística.

#### 1.1.2.13.2 Infraestructura educativa urbana y rural.

“Chiquimulilla, presenta deficiencia en la infraestructura escolar, necesitando remozamiento de techos, alumbrado eléctrico y ventanas de las escuelas primarias del municipio, así también construcción de escuelas tipo B y C y construcción de aulas

en todas las microrregiones” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2010, pág. 30).

#### **1.1.2.14 Seguridad.**

“El tema de seguridad y justicia en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, está integrado por una Sub-estación de la Policía Nacional Civil la 32-41, esta se encuentra ubicada en Calle el Cementerio, barrio Santiaguito” (Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia, Ministerio de Gobernación, 2016, pág. 9).

“El juzgado de Paz se encuentra ubicado en la 1ª calle zona 2 barrios Santiaguito, número telefónico 7885-0228 con horario de 8 am a 4 pm, cuenta con personal de planta y de turno” (Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia, Ministerio de Gobernación, 2016, pág. 10).

También se cuenta con la presencia de la Policía Municipal de Tránsito y la Policía Municipal.

#### **1.1.2.15 Religión.**

“Los habitantes de Chiquimulilla en un 65% profesan la religión católica, un 30 % la evangélica, un 1% la mormona, un 1.5% son testigos de Jehová, y el resto indecisos” (Cano, 2019, pág. 181).

#### **1.1.2.16 Energía eléctrica.**

“El municipio cuenta con energía monofásica y trifásica, siendo una ventaja para las industrias que deseen ubicarse en el municipio” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 15).

#### **1.1.2.17 Infraestructura vial del municipio.**

La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014) indica:

La infraestructura vial es bastante buena, ya que el municipio se sitúa en el kilómetro 100 sobre la carretera CA-2; el casco urbano del municipio conecta con la CA-1, en el lugar denominado el Boquerón, Cuilapa. Sobre la CA-2 se desprenden varios ramales de la carretera que conecta con la Aldea Las Lisas, Aldea El Chapetón y Aldea El Papaturo y El Hawaii. (pág. 8)

#### **1.1.2.18 Transporte público.**

“Existen 90 líneas autorizadas; distribuidas en 85 moto taxis y 5 microtaxis. El Servicio de transporte de carga es prestado por empresas que transportan combustible a las gasolineras y al transporte de verduras, alimentos, y ganado” (Cano, 2019, pág. 105).

### **1.1.3 Histórico.**

#### **1.1.3.1 Etimología.**

En Pérez (2014) se detalla el origen etimológico de la palabra “Chiquimulilla”:

La palabra “Chiquimulilla” es el diminutivo castellanizado de Chiquimula, colectivo de Chiquimolín, nombre mexicano del jilguero, aglutinado a la terminación abundancial. En cuanto a la letra formativa u, la misma tiene el valor idéntico que la o. “Donde los jilgueritos abundan”, sería la etimología completa. Antes se le llamaba: "Chiquimula de Zelada", "Chiquimula de la Costa", Chiquimula próxima a Guazacapán, Chiquimulilla o Santa Cruz Chiquimulilla. (pág. 68)

#### **1.1.3.2 Desarrollo histórico.**

En el libro de Oro Monografía Santa Cruz Chiquimulilla se relata el desarrollo histórico del municipio de Chiquimulilla, en este, Pineda (1969) afirma:

El 12 de noviembre de 1,825 fue elevada a la categoría de villa por la Asamblea. Para su mejor administración, el gobierno dividió por decreto del 23 de febrero de 1848, el departamento de Mita en tres Distritos denominados: de Jutiapa, de Santa Rosa y de Jalapa; y el Distrito de Santa Rosa lo componían los pueblos de Santa Rosa como cabecera; Cuajiniquilapa, Chiquimulilla, Guazacapán, Taxisco, Pasaco, Nancinta, Sinacantán, Ixhuatán, Zacualpa, La Leona, Jumay y Mataquescuintla.

No fue sino hasta el 8 de mayo de 1852, cuando se creó el departamento por medio del Decreto del Gobierno, emitido en tal fecha y en el cual el artículo primero dice: “Los Distritos de Cuajiniquilapa, Santa Rosa y Chiquimulilla formarán en lo sucesivo un departamento comprendido las poblaciones siguientes: Cuajiniquilapa, Santa Rosa, Las Casillas, Mataquescuintla, Chiquimulilla, Guazacapán, Taxisco, Ixguatán, Santa Anita, Sinacantán, Tecuaco, Nancinta, Jumaytepeque, Azacualpa, Esclavos, Oratorio y Santa Cruz Epaminondas, además se comprenderán los valles intermedios.

Chiquimulilla es de origen precolonial, pues sus guerreros juntamente con los de otros pueblos del Señorío de Guazacapán, acudieron a la defensa de esta plaza cuando don Pedro de Alvarado la atacó, después de haber tomado la población de Taxisco.

Chiquimulilla contaba con una iglesia, dieciséis cofradías y siete mil doscientos sesenta y dos feligreses, figurando en el índice alfabético de las ciudades, villas y pueblos del reino de Guatemala, con cabeza de Curato y el Partido de Guazacapán. (págs. 153,154)

### **1.1.3.3 Primeros pobladores.**

“Los primeros pobladores fueron migrantes y descendientes de la raza pipil, del reinado de Guazacapán que poblaron, lo que hoy es el barrio San Sebastián y barrio Santiago; el centro lo pobló descendencia de españoles” (Martínez, 2007, pág. 23).

Además, Martínez (2007) relata:

Las primeras familias migrantes fueron los Morales Pivaral, Melgar, Flores, González, Pretty, Avendaño, Díaz, Estrada, Moreno; Del Busto, Martínez, que habitaron en casas formales de paredes de adobe, techo de lámina, teja, piso de ladrillo de barro, puertas de madera; la población indígena vivió en ranchos de palo, bajareque, techo de palma y paja, piso de tierra; al principio solo había una avenida empedrada, lo demás eran callejones. (pág. 23)

#### *1.1.3.3.1 Personalidades presentes y pasadas.*

- Personalidades pasadas

En Chiquimulilla han existido personas que han contribuido al desarrollo del municipio, a continuación, se mencionan algunas de ellas según Martínez (2007):

“Sr. Alirio González Alcalde Municipal 1,956-1,957 hizo las aperturas de calles y avenidas de la población con maquinaria de bandas”.

“Sr. Ovidio Valle Aldana Amplía la escuela hoy Eduardo Pineda Pivaral y el gobierno por el hecho de invertir poco y hacer mucho le otorga la Orden del Quetzal”.

“Sr. José María Morales introduce en la zona la máquina de ordeño y tecnifica la actividad lechera en la zona”.

“Sr. Salvador Melgar Colón, crio la raza de ganado Salmeco como nueva raza de la ganadería internacional”-

“Prof. Federico Morales Pivaral fundó la casa de la Cultura de Chiquimulilla”.

“Sr. Esteban Cadena instructor pionero de los primeros mecánicos de Chiquimulilla”.

“Sr. Gonzalo Pimentel fundador de los institutos por cooperativa”.

“Sr. René Corado fabrica la pelota de válvula e impulsa el desarrollo del fútbol”.

“Sra. Marta León de Piloña impulsa la fundación del instituto básico “Mario Méndez Montenegro”.

“Sr. Gabriel de Jesús Morataya Cermeño, fue el principal impulsor de haber traído la 6°. Etapa de la décimo novena vuelta ciclística a Guatemala”.

“Sr. Oscar Guerra promueve el desarrollo arquitectónico de centros comerciales en la población”.

“Sr Mario de Jesús Melgar, promueve la expansión de la población con la creación de lotificaciones”. (págs. 65,66)

- Personalidades presentes

**Tabla 6**  
**Personalidades presentes.**

No.	Nombre	Puesto
1	Ana María Rodríguez	Curandera de niños
2	Gregoria Rosales	Comadrona
3	Oscar Horacio Díaz	Maestro de obra en albañilería
4	Francisco Domínguez	Enfermero
5	Basilio Morales	Enfermero
6	Hernán Cardona Navas	Mecánico de motos
7	Rigoberto Pensamiento	Telegrafista
8	Juan León y León	Seleccionado nacional de futbol
9	Félix Corado	Jugador de Aurora F.C
10	Roberto Montepeque.	Jugador de Suchitepéquez
11	Álvaro (la Rata) Solares	Jugador de Suchitepéquez
12	Salome Saquil	Consejero Espiritual Católico
13	Sixta Reyes	Comadrona
14	Álvaro Jiménez	Seleccionado nacional de futbol.
15	Luis Valle	Seleccionado nacional de futbol
16	Isabel García y García	Panificadora
17	Corona Guadalupe Cristales	Panificadora
18	Aníbal Arrecis (caldo de res).	Mecánico tornero
19	Antonio Ávila (el traído),	Malabarista internacional
20	Eduardo Díaz Hernández	Pintor
21	Genaro Salazar	Pintor
22	María Rosaura Salazar	Dulcera
23	Francisco León Tobar	Periodista
24	Raúl Salguero	Periodista
25	Elsa Castañeda Morales	Catequista
26	Demetrio López	Líder cultura
27	Orlando de Jesús Aguirre	Arbitro
28	Marco Tulio Lara García	Arbitro federado de liga mayor de futbol durante 16 años (1990-2006).
29	Joel López y López	Líder magisterial

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos recopilados del libro “Chiquimulilla de ayer y hoy” del autor Alejandro Martínez Pérez año (2007).

### 1.1.3.3.2 Alcaldes Municipales del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

A continuación, se describe el nombre de los distintos alcaldes del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

**Tabla 7**  
**Alcaldes municipales del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.**

<b>Nombre</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre</b>	<b>Año</b>
Adolfo Montepeque	1946	Efraín García	1973
Javier Pineda Pivaral	1949	Sostenes Maximiliano Zan	1976
Daniel Orozco	1951	Gonzalo Pimentel	1979
Alirio González	1953	Luis Humberto de Paz Alfaro	1982
Ovidio Villegas Orantes	1955	Antonio Gaitán Juárez	1985
Juan Grajeda	1957	Gildaberto Cano Domínguez	1992
Ovidio Valle Aldana	1959	Mario de Jesús Melgar Arias	1996
Wenceslao Segura	1961	José Varuc Valle Morales	2004
Negreros			
Alberto Valle Aldana	1963	Genaro Páez Vásquez	2008
Manuel Lara Monterroso	1965	José Crespín De Paz	2012
Manuel Gaitán Juárez	1968	Obdulio Herrarte Carrera	2016
Raúl López Salguero	1970	Rubén Darío Escobar Ruiz	2020

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos recopilados del libro "Chiquimulilla de ayer y hoy" del autor Alejandro Martínez Pérez año (2007).

### 1.1.4 Económico.

"Es de mencionar que el municipio es el centro de comercio más importante del sur del departamento de Santa Rosa, además que acoge a la población de los municipios ubicados al sur del departamento de Jutiapa" (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 15).

#### 1.1.4.1 Población económicamente activa.

El Censo XII de población y VII de vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en el año 2018 indica que la población económicamente activa (PEA), de Chiquimulilla la integran 17,677 personas las cuales representan el 47% de la población mayor de 7 años y se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Ocupada 17,067 (96.55%), desocupada cesante 456 (2.57%) y desocupada aspirante 154 (0.87%) (Instituto Nacional de Estadística, 2018).

#### **1.1.4.2 Desnutrición crónica.**

“La tendencia en los niveles de desnutrición crónica, revelan un comportamiento ascendente, esto pudo deberse a factores como la modificación de uso del suelo por el cultivo extensivo de caña de azúcar” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2018, pág. 33).

#### **1.1.4.3 Fuentes laborales.**

##### *1.1.4.3.1 Producción Artesanal.*

“De la producción artesanal en Chiquimulilla podemos decir que existe la talabartería, producción artesanal de hamacas, lazos, trasmallos, atarrayas y jalaballos de hilo y pita. Aunque también producen algunas personas candelas, veladoras y jabón de cebo de res” (Cano, 2018, pág. 163).

##### *1.1.4.3.2 Producción Industrial.*

En cuanto a la producción industrial Cano (2018) establece que:

La producción industrial de Chiquimulilla está representada por la producción y envasado de refrescos y agua pura. La producción de azúcar en algunos ingenios, que recopilan la caña de azúcar, esta actividad generalmente la realizan en la zona que abarca comunidades como Los Cerritos, La Bomba, etc. La producción industrial de derivados de la leche se realiza en diversas procesadoras en el municipio. (pág. 163)

#### **1.1.4.4 Actividades productivas actuales.**

En el municipio se realizan una gran variedad de actividades económicas entre ellas : agrícolas, pecuarias, de servicio, turismo, comercio e industria.

##### *1.1.4.4.1 Actividades agrícolas.*

“Producción de caña de azúcar, frutas tropicales (mango, papaya, sandía, melón y cítricos), maíz y café” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 15).

##### *1.1.4.4.2 Actividades pecuarias.*

“Producción de leche y engorde de ganado bovino, ganado caprino, engorde de cerdos y engorde y postura de aves” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 15).

##### *1.1.4.4.3 Pesca.*

“Para realizar la actividad los pescadores se encuentran organizados alrededor de cooperativas y asociaciones que conforman la red de pescadores, cuentan con mercados identificados, se cuenta con un centro de acopio de pescado donde se

puede dar valor agregado” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 15).

#### *1.1.4.4.4 Servicios.*

“Sistema bancario, transporte, gasolineras, educación, salud, hoteles, restaurantes y comedores” (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 15).

#### *1.1.4.4.5 Turismo.*

Según la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014) en el municipio de Chiquimulilla se poseen lugares turísticos naturales, entre ellos las playas Las Lisas, Los Macizos, El Chapetón, El Dormido y Hawaii y el Canal de Chiquimulilla, además, para impulsar el turismo se realizan actividades de avi turismo, libramiento de tortugas marinas, pesca artesanal y artesanías de la región (hamacas, conchas, caracoles, bambú y mangle).

#### **1.1.4.5 Medios de comercialización.**

“Chiquimulilla es el municipio con mayor desarrollo del departamento de Santa Rosa, este desarrollo lo debe a las actividades comerciales que se realizan. Comercializa toda clase de productos, artesanías y la prestación de servicios, existen 3 mercados” (Cano, 2019, pág. 200).

##### *1.1.4.5.1 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 que la mayoría de la población descasa” (Cano, 2019, pág. 199).

##### *1.1.4.5.2 Créditos y asesorías.*

“La mayoría de bancos y cooperativas brindan créditos hipotecarios y asesorías a los pequeños y medianos empresarios y a personas individuales que pueden respaldar con escrituras de sus tierras o comprometiendo sus cultivos y o producciones” (Cano, 2019, pág. 200).

De acuerdo a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014):

Existen 12 entidades financieras en el municipio siendo estas: Banco de desarrollo rural (BANRURAL), banco agro mercantil (BAM), Banco de los trabajadores (BANTRAB), Banco GyT Continental, banco industrial (BI), Banco de Antigua y Banco Azteca, además tres (3) cooperativas de ahorro y crédito Moyutan R.L., Trabajo y Progreso, R.L., y Tonantel R.L. y dos (2) entidades financieras siendo estas Génesis Empresarias y Finca, S.A. Quienes atienden la demanda de créditos de la población del municipio. (pág. 13)

A continuación, se detalla la cantidad de establecimientos según la actividad empresarial a la que se dedican:

**Tabla 8**  
**Número de empresas en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.**

No.	Actividad Empresarial	Cantidad.	%
1	Aceiteras y repuestos para automóviles	16	2.1
2	Agropecuarias, veterinarias	11	1.4
3	Almacenes, zapaterías, joyerías y sastrerías	76	9.08
4	Bancos y financieras	10	1.0
5	Barberías, salones de belleza y estética	26	3.4
6	Bares, cantinas	14	1.8
7	Carpinterías, aserraderos y tapicerías	05	0.6
8	Clínicas y laboratorios	19	2.5
9	Alimentos, carnicerías, lácteos, panaderías	129	16.7
10	Depósitos, tiendas, piñaterías	202	26.1
11	Distribuidores	29	3.7
12	Educación	16	2.1
13	Electrónica	23	3.0
14	Estudios fotográficos	05	0.6
15	Farmacias y funerarias	26	3.4
16	Ferreterías y materiales de construcción	17	2.2
17	Gasolineras y car wash	12	1.6
18	Hoteles, hospedajes y turicentros	10	1.3
19	Librerías, fotocopiadoras e imprentas	22	2.8
20	Oficinas profesionales	23	3.0
21	Otros	17	2.2
22	Servicios de comunicación	14	1.8
23	Talabarterías y ventas de pieles	07	0.9
24	Talleres	47	6.1
	<b>TOTAL</b>	<b>774</b>	<b>100</b>

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos en la memoria de la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa.

#### **1.1.4.6 Migración.**

La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2014) establece que:

La falta de empleo y las malas condiciones laborales, se manifiestan sobre todo en las zonas rurales del sector norte, donde la estacionalidad de las labores agrícolas obliga a importantes grupos de campesinos a migrar hacia el sector

norte y sur del departamento al corte de café y caña de azúcar. En el casco urbano la migración se da más entre jóvenes con educación básica y diversificada, que no encuentran trabajo en el sector no agrícola, migrando principalmente hacia la ciudad capital y los Estados Unidos. (pág. 5)

#### **1.1.4.7 Organización Productiva.**

Debido al auge productivo del municipio de Chiquimulilla se ha hecho necesario que los productores se organicen en grupos civiles mediante las cuales se facilite velar por sus intereses comerciales.

Algunos pescadores del municipio se encuentran organizados alrededor de cooperativas y asociaciones siendo estas: El Hawaii "Buena Vista", Las Lisas "SOLYMAR, MAYA BIQUINGO Y TESORO DEL MAR", y una asociación en Las mañanitas. Algunos ganaderos se encuentran organizados mediante la Asociación de Ganaderos de Sur Oriente –AGSO-. Recientemente se organizó una cooperativa de caficultores en el sector montaña del municipio. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 13)

#### **1.1.4.8 Recursos tecnológicos.**

En el municipio las actividades productivas se desarrollan con la intervención de maquinaria que agiliza los procesos y permite un mejor rendimiento.

Las fincas ubicadas en las zonas bajas del municipio cuentan con tractores y maquinaria agrícola con la que se mecaniza y se realizan algunas labores para el manejo agronómico de los cultivos. Las áreas bajo el cultivo de la caña de azúcar tienen un manejo agronómico más tecnificado. Chiquimulilla posee lecherías artesanales e industriales para obtener los sub productos de la leche. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 14)

#### **1.1.4.9 Medios de comunicación.**

"En el área urbana hay teléfonos de línea, celulares, empresas de tv, agencias de encomiendas, cable, radio emisoras locales, departamentales, radios parlantes y correos; en el área rural, telefonía celular, teléfonos comunitarios y correos" (Martínez, 2007, pág. 101).

"Las emisoras locales ubicadas en el municipio son: Radio Rosa, Radio "La Raza" y Estéreo "Restauración". Los canales locales ubicados en el municipio son: el canal "Multivisión", fama canal 29, Bendición Tv canal 15 y Canal 33 Costa visión" (Martínez, 2007, pág. 114).

### 1.1.5 Político.

La política es fundamental para el desarrollo de un municipio debido que es mediante ella que los ciudadanos se involucran en la participación de grupos que buscan imponer ideales en busca del bien común. A continuación, se detalla los órganos, instituciones y agrupaciones que se encuentran organizados en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa:

#### 1.1.5.1 Concejo Municipal de Chiquimulilla, Santa Rosa.

El Honorable Concejo Municipal de Chiquimulilla, Santa Rosa, administración 2021 - 2024 está conformado por las siguientes personas:

**Tabla 9**  
**Concejo Municipal de Chiquimulilla, período 2021- 2024.**

Cargo municipal	Nombre
Alcalde municipal	Rubén Darío Escobar Ruiz
Concejal I	Edgar Danilo Corado Estrada
Concejal II	Héctor Armando Sagastume Ávila
Concejal III	Walter José Pérez Castellanos
Concejal IV	Armando Antonio Martínez Chávez
Concejal V	Héctor Antonio Arriaza Álvarez
Síndico I	Mayra García Galicia
Síndico II	Gilberto Pineda Reyes
Secretario municipal	Oscar Cecilio Martínez Leiva

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos de la memoria de labores 2020 de la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa.

#### 1.1.5.2 Consejos Comunitarios de Desarrollo.

Según Martínez (2020) en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa se encuentran organizados 117 Consejos Comunitarios de Desarrollo.

#### 1.1.5.3 Consejo Municipal de Desarrollo.

Según Martínez (2020) en el Municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa el Consejo Municipal de Desarrollo Urbano y Rural (COMUDE) está integrado por treinta y ocho (38) personas, distribuidas de la siguiente manera: el alcalde municipal quien es el presidente, un (1) síndico, un (1) concejal, el secretario Municipal, veinte (20) representantes de los diferentes consejos comunitarios de desarrollo (COCODES), diez (10) representantes de entidades políticas con presencia en la localidad y cuatro (4) representantes de entidades civiles locales.

#### **1.1.5.4 Presencia institucional.**

##### *1.1.5.4.1 Entidades gubernamentales.*

Según Cano (2019) en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, se encuentra establecidas algunas instituciones que brindan servicios a la población, entre ellas:

Registro Nacional de las Personas, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Policía Nacional Civil, Juzgado de Paz, Procuraduría de los Derechos Humanos, Comité Nacional de Alfabetización, Tribunal Supremo Electoral, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Desarrollo Social, Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional, Universidad San Carlos de Guatemala, Centro de Atención Integral Materno Infantil, Ministerio Público. (pág. 180)

Además de las instituciones anteriores en el presente año se creó una delegación del Instituto de la Defensa Pública Penal en el municipio.

##### *1.1.5.4.2 Entidades civiles y locales.*

Las entidades civiles y locales en el municipio de Chiquimulilla son:

Cámara de Comercio, Bomberos Municipales, Asociación de Pastores Evangélicos, Bomberos Voluntarios, Fundación de Azúcar, Asociación de Ganaderos del Sur Oriente AGSO. (Cano, 2019, pág. 184)

##### *1.1.5.4.3 Organizaciones no gubernamentales.*

Algunas de las organizaciones no gubernamentales establecidas en Chiquimulilla son:

- ABICADI: Fisioterapia y Lenguaje de Labor Social de los niños y adultos con alguna discapacidad física en el municipio.
- CODISRA: La comisión contra la discriminación racial ejecuta proyectos de capacitación y formación de personal voluntario que promueva los derechos humanos de las personas. (Cano, 2019, pág. 184)

##### *1.1.5.4.4 Agrupaciones políticas.*

Algunas agrupaciones políticas en el municipio de Chiquimulilla son:

- Asociación de Pastores Evangélicos
- Asociación de Médicos de Chiquimulilla
- Asociación de Abogados y Notarios
- Asociación de Mujeres la Esperanza (AMCHE).
- Asociación de Jóvenes JUVENCHI. (Cano , 2018, pág. 149)

### **1.1.6 Filosófico.**

“Los habitantes de Chiquimulilla en un 65% profesan la religión católica, un 30 % la evangélica, un 1% la mormona, un 1.5% los testigos de Jehová, y el resto indecisos.” (Cano, 2019, pág. 181)

En el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, al igual que en todos los municipios de Guatemala la religión más antigua y con mayor número de feligreses es la religión católica.

#### **1.1.6.1 La iglesia católica en el municipio de Chiquimulilla.**

“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 de 1689 Chiquimulilla tenía una hermosa iglesia hecha de pajiza (paja y lodo)” (Cano, 2018, pág. 129).

“Fue construida con materiales más perecederos en el año de 1697, 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” (Cano, 2018, pág. 129).

Actualmente los sacerdotes encargados de la Parroquia Santa Cruz Chiquimulilla son: el Presbítero Juan José Jiménez (Párroco) y Presbítero Esvin Rubén Gómez López (Vicario).

#### **1.1.6.2 La iglesia evangélica en Chiquimulilla.**

En el municipio de Chiquimulilla existen diversas iglesias evangélicas, entre ella:

La primera iglesia organizada fue Elim hoy es Elim, su pastor Velisario Aldana Pineda en 1,940 de esta iglesia se han formado, Asamblea De Dios “Zoar”, Nazareth, Doce Fuentes, hoy iglesia Miel, La Luz del Mundo, Shaddai, Evangelio Completo, “Peniel”, Principe de Paz, Asamblea de Dios El Campamento, Montebasan, Iglesia del Dios Omnipotente, Ministerio de Su Gloria, Jeseg, La Profesia Universal, Fuente del Que Clama, hoy Fuente Inagotable, iglesia Shekinah, Pacto De Amor, Siloé, Jehová Shalom, la iglesia Roca de Salvación, la iglesia el Verbo, Roca Fuerte, iglesia Fuente De Vida, Corona De Vida y la iglesia Jehová Nissi. (Martínez, 2007, pág. 68)

A continuación, se describe el nombre y cargo de los integrantes de la Asociación de Pastores Evangélicos de Chiquimulilla (APECHI):

**Tabla 10**  
**Directiva de Asociación de Pastores Evangélicos, de Chiquimulilla.**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Pastor Samuel Castillo	Presidente
Pastor Luis Sáenz	Vicepresidente
Pastora Dora Luz Aguirre	Secretaria
Pastor Arturo Chuga	Tesorero
Pastor Mario García	Vocal I
Pastora Maide Ibarra	Vocal II
Pastor mayor Parada	Vocal II

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021), b) Con base a datos obtenidos en la Asociación de Pastores Evangélicos de Chiquimulilla (APECHI) 2021.

### **1.1.7 Competitividad**

#### **1.1.7.1 Inversiones estratégicas.**

El sector privado y el gobierno central tienen contemplado construir el corredor inter oceánico donde se pretende trasladar los contenedores del océano pacífico al océano atlántico o viceversa, teniendo planificado establecer el puerto del océano pacífico en las cercanías de Aldea Las Lisas, siendo otra ventaja del municipio para el establecimiento de inversiones. Dadas sus características y sus ventajas comparativas, algunas opciones de inversión que se han identificado en el municipio, son las siguientes: Industria de la tecnología y la información (TIC), procesamiento y empaquetado de frutas, establecimiento de Call Center, establecimiento de maquilas textiles, agroindustria de frutas tropicales, procesamiento y empaquetado de mariscos agroindustria azucarera, industria hotelera, establecimiento de hidroeléctricas. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2014, pág. 13)

#### **1.1.7.2 Ranking de la gestión municipal.**

Según el Ranking de la Gestión Municipal del año 2018, realizado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia la Municipalidad de Chiquimulilla se encuentra en el puesto número 22 a nivel nacional en cuanto a la participación ciudadana, en el puesto 195 en cuanto a la información a la ciudadanía, 91 en cuanto a servicios públicos, 15 en cuanto a gestión administrativa, 105 en gestión financiera y 32 en gestión municipal. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2018)

## 1.2 Institucional

A continuación, se detalla la información recopilada del diagnóstico realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

### 1.2.1 Identidad institucional.

“El Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala es la Unidad Académica encargada de dirigir, organizar y desarrollar programas de docencia, investigación, extensión y servicio que coadyuven en la formación del recurso humano” (Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO, 2006, pág. 6).

#### 1.2.1.1 Nombre.

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

#### 1.2.1.2 Tipo de institución.

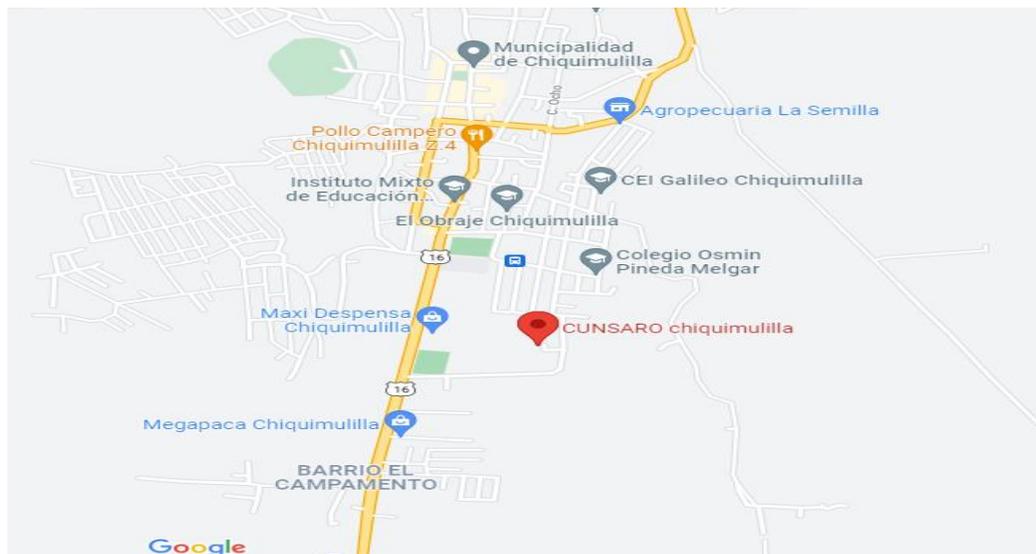
Educación superior, autónoma.

#### 1.2.1.3 Localización geográfica.

Colonia Vista Hermosa, Chiquimulilla, Santa Rosa.

### Figura 4

#### Localización en mapa del CUNSARO, Chiquimulilla.



**Nota:** a) figura obtenida en Google Earth (2021).

**Figura 5**  
**CUNSARO, Chiquimulilla capturado mediante dron.**



**Nota:** Figura obtenida de página de Facebook "Líderes Emprendedores USAC Chiquimulilla" (2021).

**Figura 6**  
**Área frontal del CUNSARO, Chiquimulilla.**



**Nota:** Figura obtenida de página de Facebook "Líderes Emprendedores USAC Chiquimulilla" (2021).

#### **1.2.1.4 Vías de acceso.**

Posee dos vías de acceso con calles pavimentadas, una es a través de la calzada Alberto Valle Aldana ingresando por la carretera ubicada a un costado del Estadio “Los Conacastes”, la otra vía se encuentra ubicada a un costado de los Bomberos Voluntarios.

#### **1.2.1.5 Visión.**

El Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO (2006) señala que la visión de esta institución es:

“Constituirse en la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, rectora de la educación superior estatal en el departamento de Santa Rosa, que en consonancia con el avance científico-tecnológico forme profesionales con excelencia académica en las distintas áreas del conocimiento”. (pág. 7)

#### **1.2.1.6 Misión.**

Así mismo el Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO (2006) establece:

“El Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la institución encargada de cumplir con responsabilidad y mística las funciones de docencia, investigación y extensión, así como formar profesionales calificados y comprometidos con la construcción de una sociedad donde prevalezcan la justicia y equidad”. (pág. 7)

#### **1.2.1.7 Objetivos.**

##### *1.2.1.7.1 Objetivo general.*

En el Artículo 7 del Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios, se describen los siguientes objetivos de estas unidades académicas.

- a) Realizar investigación de la realidad nacional, a efecto de estudiarla crítica y objetivamente, derivando acciones eficientes encaminadas a contribuir con su transformación.
- b) Conocer la realidad nacional y las formas de transformación de las mismas como un proceso que lleva el universitario a una praxis racional y en beneficio colectivo.
- c) Promover la crítica del conocimiento que se adquiere y se transmite.
- d) Contribuir a la formulación de la política de formación y distribución de los recursos humanos que el país necesita.

- e) Integrar las funciones de la Universidad, docencia investigación, servicio y extensión con una orientación propia y particular a las necesidades y características del área de influencia.
- f) Realizar a través de la integración de estas funciones, programas para la formación de recursos humanos adecuados a las características y posibilidades del área de influencia.
- g) Servir como medio de realimentación para la Universidad en su conjunto, a fin de que la totalidad de sus programas puedan ser eficazmente orientados a las necesidades del país.
- h) Servir como centro de aprendizaje para los habitantes de los departamentos del área de influencia, en programas de educación continua de corta duración tendientes al mejor aprovechamiento de los recursos locales y al mejoramiento del nivel de vida de la población.
- i) Servir como centro de aprendizaje para estudiantes de las distintas unidades académicas de la Universidad.
- j) Llevar a las distintas zonas que forman el área de influencia, programas de duración limitada adecuados a las necesidades locales.
- k) Colaborar con los programas de Ejercicio Profesional Supervisado y otros programas extra muros de las distintas carreras que se imparten en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- l) Contribuir al estudio y solución de los problemas regionales y nacionales mediante el examen de la problemática y de sus relaciones con la realidad nacional en un enfoque global, a través de la integración de las funciones universitarias y del trabajo en equipos interdisciplinarios.
- m) Servir como centro de servicio y extensión para las distintas regiones en general; y,
- n) Producir bienes y servicios que la región o el país requieren a través de las actividades universitarias. (Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO, 2006, pág. 7)

#### *1.2.1.7.2 Objetivos específicos.*

Para visualizar mejor las actividades del Centro Universitario de Santa Rosa se establecen los siguientes objetivos específicos:

- a) Establecer la evaluación permanente, integral y sistemática del currículum y la readecuación periódica, según necesidades y demandas del contexto para lograr la acreditación y reconocimiento a nivel institucional.

- b) Formular, administrar y evaluar proyectos orientados a la autogestión turística, docencia productiva y a la sustentabilidad involucrando a todos los sectores de la comunidad universitaria.
- c) Sistematizar los programas de formación de recurso humano, con igualdad de oportunidades, garantizando el desempeño y la producción académica del personal en servicio.
- d) Promover e incentivar los programas de ecoturismo y su desarrollo institucional, así como formar el recurso humano para diseñarlos, gestionarlos y ejecutarlos.
- e) Incrementar los recursos de apoyo educativo e infraestructura para consolidar el desarrollo organizacional y académico.
- f) Implementar estudios técnicos del contexto, en forma continua para crear y desarrollar programas de turismo a nivel superior de acuerdo a la demanda profesional.
- g) Contribuir a la formulación de la política y formación y distribución de los recursos humanos que el país necesita.
- h) Servir como centro de aprendizaje para los habitantes del departamento del área de influencia, en programas de educación continua de corta duración, tendientes al mejor aprovechamiento de los recursos locales y al mejoramiento del nivel de calidad de vida de la población.
- i) Producir bienes y servicios que el país o la región requieren a través de las actividades universitarias.
- j) Servir como centro de servicio y extensión para las distintas regiones en general. (Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO, 2006, págs. 7,8)

#### **1.2.1.8 Funciones del Centro Universitario de Santa Rosa.**

Según el Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO, (2006) las principales funciones que desarrolla el Centro Universitario de Santa Rosa son:

- a) Desarrollar actividades culturales y sociales para la población de la región sur oriental de la República.
- b) Realizar la investigación en equipos multiprofesionales, con enfoques interdisciplinarios y haciendo participar a personas de la colectividad como miembros del equipo investigador.

- c) Formar recurso humano a nivel superior que se requiere en el departamento de Santa Rosa y a nivel nacional.
- d) Fomentar del desarrollo educativo a través de la formación de recurso humano calificado y el desarrollo de programas de educación de base y de educación permanente para la población en general.
- e) Realizar un análisis crítico de la realidad turística, empresarial y social del departamento de Santa Rosa de tal forma que permita su interpretación científica y proporcione las bases necesarias para crear programas de acción.
- f) Promover el potencial turístico y empresarial de la región.
- g) Evaluar constantemente el impacto de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de los programas del Centro en los ambientes turísticos y empresariales. (págs. 9,10)

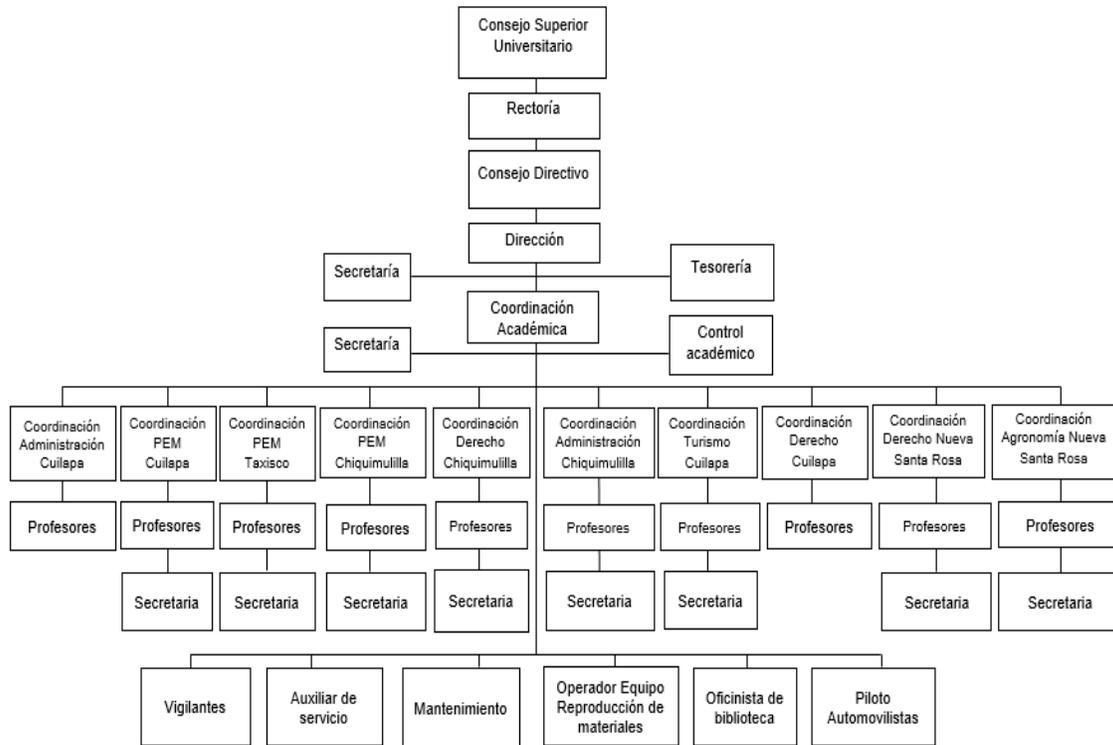
#### **1.2.1.9 Valores.**

Los Coordinadores de Carrera consideran que la educación es parte importante en el proceso de formación de valores debido a que con ellas se aprenden grandes virtudes.

Los valores que prevalecen en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla según los docentes son: respeto, responsabilidad, honestidad, solidaridad, compromiso social, honradez, servicio, lealtad y unidad.

Los estudiantes practican valores con sus compañeros y docentes, entre ellos el respeto, responsabilidad, cooperación y amabilidad.

**Figura 7**  
**Organigrama del Centro Universitario de Santa Rosa.**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

El Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala emitido por el Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala en su artículo 51 establece que El Consejo Directivo es el órgano decisorio, administrativo-docente, de la Escuela No Facultativa o Centro Universitario y se integra por el Director, que lo preside, dos profesores titulares, electos por y entre los profesores titulares, dos estudiantes electos por y entre los estudiantes, un representante de los graduados, electo por y entre los egresados a nivel de licenciatura de la unidad académica respectiva, y un Secretario.

En el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, laboral 49 docentes distribuidos en las distintas carreras que se imparten en la institución, en la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario laboran 20, Administración de Empresas 14 y Pedagogía 20, algunas docentes laboran en varias carreras simultáneamente. Se cuenta con 1 secretaria en cada Coordinación de Carrera, 7 vigilantes, de estos 6 titulares y 1 vacante, 3 personas en mantenimiento, 3 conserjes, 1 bibliotecaria y 1 secretaria para atención del Bufete Popular.

#### **1.2.1.10 Servicios que presta el Centro Universitario de Santa Rosa.**

El Centro Universitario actualmente cuenta con las siguientes secciones y carreras:

##### *1.2.1.10.1 Sección Cuilapa.*

Profesorado en Enseñanza Media, Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario, Técnico en Administración de Empresas y Licenciatura en Administración de Empresas.

##### *1.2.1.10.2 Sección Nueva Santa Rosa.*

Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario y Licenciatura de Agronomía.

##### *1.2.1.10.3 Sección Chiquimulilla.*

Profesorado en Enseñanza Media, Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario, Técnico en Administración de Empresas y Licenciatura en Administración de Empresas.

##### *1.2.1.10.4 Sección Taxisco.*

Profesorado en Enseñanza Media y Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

Todas las carreras bajo la directriz del Director, Coordinador Académico, Coordinador de Carrera y su respectivo claustro de catedráticos, siendo el Director del Centro la máxima autoridad administrativa.

#### **1.2.1.11 Servicios que presta el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.**

Además de las carreras descritas anteriormente correspondientes a la sección Chiquimulilla, en esta sede se prestan servicios de asesoría jurídica a través del Bufete Popular a personas de escasos recursos económicos quienes no tienen la disponibilidad financiera de poder pagar un abogado y notario particular, también las instalaciones de esta sede son ocasionalmente utilizadas por algunas instituciones públicas para realizar distintas actividades de beneficio social.

### **1.2.2 Desarrollo histórico.**

#### **1.2.2.1 Fundación.**

El Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO (2006) establece que:

El Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con sede en el municipio de Cuilapa, cabecera departamental de Santa Rosa, fue creado según Punto SEXTO, inciso 6.1 del Acta No. 11-2006 de la sesión celebrada por el Honorable Consejo Superior Universitario el día 19 de abril de 2006. (pág. 6)

#### **1.2.2.2 Fundadores.**

Según Zarceño (2021) se le atribuye a la organización denominada “Amigos de Cuilapa”, la participación directa la gestión realizada ante Rector Doctor Luis Alfonso Leal Monterroso.

#### **1.2.2.3 Relato cronológico.**

A continuación, se da a conocer la reseña histórica del Centro Universitario de Santa Rosa:

Dada la demanda de carreras a nivel universitario las autoridades locales y la asociación “Amigos de Cuilapa”, con fecha 26 de mayo del 2005 solicitaron al señor Rector Dr. Luís Alfonso Leal Monterroso, apoyo ante el Consejo Superior Universitario para la creación del Centro Universitario de Santa Rosa. Por lo cual, él requirió a la coordinadora general de planificación, elaborar el estudio de factibilidad para la creación del Centro Universitario de Santa Rosa. El mismo fue conocido el 19 de abril del año 2006 por el Honorable Consejo Superior Universitario en el Punto SEXTO, Inciso 6.1 del acta No.11-2006, y tomando en consideración las necesidades de formación de recursos humanos en la región, así como los aspectos relacionados con la creación del mismo, el Honorable

Consejo Superior Universitario aprueba la creación, dejando la sede en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa, posteriormente, dando cumplimiento al artículo 2º. de la Ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, decreto número 325 y de acuerdo a lo recomendado por la comisión encargada de elaborar el estudio de factibilidad aprobado por el Honorable Consejo Superior Universitario y con opinión favorable del departamento de asesoría y orientación curricular de la división de desarrollo académico ( REF: DAOC-006-2006 de fecha 30 enero 2006), con la apertura del Centro Universitario de Santa Rosa, se impartirían en su primera fase, las carreras de: Técnico y Licenciatura en Turismo y Técnico y Licenciatura en Gerencia y Gestión Empresarial, cuyos diseños curriculares fueron aprobados el 4 de octubre de 2006, según consta en el punto sexto, Inciso 6.2 del acta No.23- 2006 de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el 4 de octubre de 2006. En el punto sexto, Inciso 6.1 de la misma acta, también se acuerda trasladar a los Centros Regionales las secciones departamentales y Extensiones de carreras de todas las Unidades Académicas, ubicadas en su área de influencia. De esa cuenta, en enero de 2007 inicia su actividad académica con las carreras de Técnico y Licenciatura en Turismo, Técnico y Licenciatura en Gerencia y Gestión Empresarial, en Cuilapa, Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa en las secciones de Barberena, Chiquimulilla y Taxisco, y la sección de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario localizada en Chiquimulilla, Santa Rosa. Actualmente el Centro Universitario de Santa Rosa se ha convertido en la Unidad Académica encargada de desarrollar programas de docencia innovadora, extensión y servicio de interés para la región, con el fin de responder en alguna medida, a la demanda de educación superior de la población estudiantil del interior de la república. (Pineda & Méndez, 2008, pág.1)

De acuerdo a información proporcionada por el Licenciado Luis Alberto Zarceño Cano, catedrático jubilado de CUNSARO, sección Chiquimulilla, El Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla empezó su funcionamiento en el año 2007 bajo la administración del Director Osmín Pineda Melgar, Coordinador de la carrera de Derecho Lic. Luis Zarceño y Coordinador de la carrera de Pedagogía Lic. Lisandro Flores en las instalaciones de la Escuela Urbana Mixta Cantón “El Milagro”, seguidamente se trasladó a la Escuela Normal Particular del Sur y posteriormente al Instituto Mario Méndez Montenegro, es hasta en el año 2013 que se inaugura las instalaciones propias de CUNSARO, sección Chiquimulilla gracias a la gestión de los Licenciados: Ricardo Morataya, César Carrillo y Luis Zarceño, quienes solicitaron ante el Señor Alcalde José Baruk Valle y Concejo Municipal la donación del terreno y construcción del edificio en la Colonia Vista Hermosa; detrás de este movimiento

existió mucho conflicto debido a que el Señor Pablo Nelson Dávila Alcalde del municipio de Guazacapán solicitaba que el Centro se instalara en dicho municipio, sin embargo, la Municipalidad únicamente donaría el terreno, por lo que quedó descalificada ante el Consejo Superior Universitario dicha propuesta siendo Chiquimulilla el municipio privilegiado, por lo que se debe destacar la gran labor de parte de los licenciados en la gestión realizada ante el Alcalde y Concejo Municipal para ejecutar ese proyecto de gran magnitud que actualmente beneficia a cientos de jóvenes y adultos de Chiquimulilla y municipios aledaños. La carrera de Administración de Empresas comenzó a funcionar en el año 2012. (Zarceño, 2021)

Los docentes quienes comenzaron laborando en CUNSARO sección Chiquimulilla fueron: Armando Castañeda, Carolina Salguero, Luis Pumay, Eduardo Cruz, Ricardo Morataya y Carlos Hernández, al principio estos catedráticos empezaron sus laborales trabajando adhonorem por lo que el Señor Alcalde, de Chiquimulilla les proporcionó una colaboración de Q8,000.00. (Zarceño, 2021)

### **1.2.3 Usuarios.**

Los usuarios del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla lo constituyen los estudiantes de las cinco carreras impartidas en esta institución y la población que se beneficia de los servicios de bufete popular en el que se brinda asesoría jurídica.

#### **1.2.3.1 Características y condiciones.**

##### *1.2.3.1.1 Procedencia.*

La mayoría de estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla tienen su domicilio en la costa sur del departamento de Santa Rosa, especialmente en el área urbana y rural del municipio de Chiquimulilla, existe también una buena parte de estudiantes con domicilio en el municipio de Guazacapán y una pequeña parte en municipio de Taxisco, los estudiantes de otros municipios diferentes a los tres mencionados anteriormente son pocos.

##### *1.2.3.1.2 Cantidad de usuarios.*

En el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, se tiene registro de 641 estudiantes distribuidos de la siguiente manera: en la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notaripo 277, en Administración de Empresas 226 estudiantes y en Pedagogía 138.

##### *1.2.3.1.3 Población estudiantil por género y edad.*

La distribución por género de los 641 estudiantes pertenecientes al Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla es la siguiente: en la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario hay 176 mujeres y 101 hombres, en

la carrera de Administración de Empresas 123 mujeres y 103 hombres y en Pedagogía 107 mujeres y 31 hombres.

La mayoría de estudiantes en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla son personas entre un rango de 17 a 25 años de edad, entre 25 a 35 años también existe una buena parte, los mayores a 35 años son muy pocos, por lo que se deduce que la población estudiantil predominante en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla está constituida por personas jóvenes.

#### *1.2.3.1.4 Familias.*

La mayoría de los estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla poseen familias pequeñas y medianas; una buena parte de estudiantes asegura que su familia está integrada por un rango de 2 a 4 miembros y otra buena parte afirma que, de 4 a 6 miembros, las familias mayores de 6 a 8 miembros son pocas y mayores a 8 son escasas.

#### *1.2.3.1.5 Situación económica.*

La mayoría de estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla se consideran de condición socioeconómica media, una parte consideran que es baja y una minoría relativamente pequeña consideran que es alta.

Los ingresos económicos de las familias de los estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla provienen en mayor parte del comercio, también existe una buena parte quienes afirman que sus ingresos los obtienen del sector agrícola e industrial y unos pocos de la ganadería, con esto se confirma que el sector económico predominante en el municipio de Chiquimulilla es el comercio.

#### *1.2.3.1.6 Ocupación.*

La mayoría de estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla está constituida por personas quienes se encuentran involucradas en alguna actividad laboral que les permite tener su sustento propio y el de su familia, una pequeña parte se dedica solo a estudiar, por lo que puede decirse que la mayoría de estudiantes realizan un gran esfuerzo producto del deseo de superación al mantener un equilibrio entre estudio y trabajo.

La mayor parte de estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla afirma que su trabajo proviene del sector formal de la economía, ellos se encuentran trabajando en empresas o instituciones debidamente registradas y patentadas.

#### *1.2.3.1.7 Movilidad.*

Los estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla utilizan diferentes medios de transporte para llegar a recibir las clases presenciales a esta institución, una buena parte lo hace en motocicleta, unos pocos en carro y en mototaxi, algunos quienes tienen domicilio en el área urbana de Chiquimulilla lo hacen a pie y

quienes viajan de otros municipios hacen uso de bus particular o bus colectivo según les convenga.

#### **1.2.4 Infraestructura.**

El Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, posee edificio propio construido de terraza.

##### **1.2.4.1 Área total.**

22,500 metros cuadrados

##### **1.2.4.2 Área construida.**

1,594 metros cuadrados

##### **1.2.4.3 Área descubierta.**

20,906 metros cuadrados

##### **1.2.4.4 Ambientes y destinos.**

El Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla posee un edificio de un nivel con pasillo integrado por diez salones los cuales son utilizados en el plan diario (lunes a viernes) de la siguiente manera: cinco salones por la carrera de Administración de Empresas y cinco por la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario, en plan fin de semana (sábado) son utilizados cinco salones por la carrera de Pedagogía quedando los otros cinco salones libres. Se posee además tres coordinaciones con espacio amplio en las que se ubica la oficina del Coordinador y su secretaria, y un área destinada para reunión de docentes en cada Coordinación la cual además es usada como bodega y carece de muebles para almacenar la papelería. Se posee además un salón mayor en el que se realizan diversas actividades académicas y sociales, una oficina de bufete popular en la que se brindan servicios de asesoría jurídica, cuatro áreas de servicios sanitarios, dos para caballeros y dos para damas, una garita de seguridad, un área verde con mesas y asientos, una cancha deportiva, un área de parqueo y un área para descanso y convivencia de personal docente y de servicio constituida por unas mesas y unas bancas de madera, un área para biblioteca, una garita de seguridad con servicio sanitario, una plaza de las banderas con astas disponibles para la bandera de Guatemala, de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de las catorce correspondientes a los municipios de Santa Rosa.

##### **1.2.4.5 Estado de conservación.**

El Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla posee instalaciones amplias para el desarrollo de las actividades administrativas y docentes. El estado físico en que se encuentra las paredes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla es el adecuado, sin embargo, no se encuentran limpias, debido a que

están recubiertas de moho por carecer de material impermeable que evite que el agua se filtre. Las paredes exteriores se encuentran debidamente recubiertas de concreto.

En algunas áreas el piso se encuentra en malas condiciones debido a que se han despegado algunas piezas, así mismo, se pudo evidenciar que el modo y desinfección de los pisos no es el indicado, debido a que estos son de material antideslizante lo cual dificulta al personal poder trapearlos adecuadamente. La estructura de los techos es la adecuada, sin embargo, en las áreas de pasillo tienen rajaduras lo cual provoca que si filtre el agua cuando llueve.

Las instalaciones poseen puertas que resguardan el mobiliario y equipo de los salones y oficinas, sin embargo, las puertas de los salones de clase no se encuentran en óptimo estado, algunas de ellas están desajustadas lo cual impide que puedan cerrarse o abrirse con facilidad, además no se posee candados para asegurar las puertas, estas son aseguradas con objetos inadecuados.

Se tiene un área de escaleras con barandillas para resguardar la seguridad del personal y usuarios, recientemente gracias a un proyecto estudiantil se realizó la construcción de dos escaleras, sin embargo, estas no poseen barandilla.

Se posee un muro perimetral, pero este no es totalmente seguro debido a que se encuentra integrado de blocs y mallas la cuales están en mal estado. Se tiene además una rampa para el acceso de personas con capacidades especiales.

La mayoría de docentes considera que las condiciones físicas en las que se encuentra las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla son buenas, solo una pequeña parte de ellos considera que son excelentes, y otra parte que están en regulares condiciones, por lo que se puede establecer que existen algunas necesidades o carencias físicas que son necesarias mejorar para proporcionarle mayor seguridad y confort al colaborador y al usuario.

#### **1.2.4.6 Áreas de descanso.**

La parte frontal del edificio de CUNSARO, sección Chiquimulilla está dotada de mesas circulares y banquetas construidas de concreto en las cuales los estudiantes, personal administrativo y colaboradores pueden descansar y realizar sus actividades académicas.

#### **1.2.4.7 Áreas de recreación.**

En el área de recepción se tiene un área provista de una mesa de concreto, banquetas y asador destinada para que el personal administrativo y colaboradores puedan compartir un momento agradable y placentero. Se tiene una cancha en la que los

estudiantes pueden realizar juegos deportivos, además, cuenta con un área jardinizada, sin embargo, el personal de servicio no realiza un buen mantenimiento debido a que solo poseen una máquina cortadora de césped.

#### **1.2.4.8 Áreas para eventos generales.**

Las áreas destinadas para realizar reuniones con fines académicos y sociales son: el Salón Mayor y la plaza de las banderas, en ambos espacios se desarrollan actividades como conferencias, declaratorias de huelga, diálogos del Director, actividades de aniversario y bienvenidas y despedida de semestre.

#### **1.2.4.9 Confort acústico.**

En las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla no existe contaminación auditiva provocada por factores externos o internos, por lo que las actividades se desarrollan adecuadamente sin interrupciones.

##### **1.2.4.9.1 Confort visual.**

El confort visual en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla es bueno debido a que los salones del edificio están provistos de suficientes ventanas amplias que permiten que la luz producida por el sol ilumine de forma natural las instalaciones, el edificio también posee luz artificial en los salones, área sanitaria, y oficinas de coordinaciones, en el área de estacionamiento no se dispone de suficiente iluminación debido a que se carece de lámparas.

#### **1.2.4.10 Confort térmico.**

Posee a sus alrededores abundantes árboles los cuales favorecen la circulación de aire; la amplitud de las ventanas permite que este aire entre a los salones proporcionando un ambiente agradable y fresco, sin embargo, estas ventanas no están protegidas con persianas que eviten el ingreso de agentes contaminantes y animales.

El Salón Mayor y Coordinaciones de Carrera cuentan con instalaciones de equipo de aire acondicionado. En los salones de clase la mayoría de los ventiladores se encuentra en mal estado.

#### **1.2.4.11 Espacios de carácter higiénico.**

Cuenta con cuatro áreas de servicios sanitarios separadas del área de trabajo, dos destinadas para damas y dos destinados para caballeros los cuales son utilizados por los catedráticos y estudiantes, además, en garita de seguridad se tiene servicio de sanitario y regadera. Se tienen los suficientes sanitarios, sin embargo, no se tiene un área específica destinada para la utilización del personal docente. La fluidez del agua en los depósitos de los sanitarios no es constante debido a que el servicio de agua es irregular lo cual representa problemas e incomodidades, se tienen un tinaco, pero no se hace utilización de él porque la bomba se encuentra averiada. Los sanitarios y

lavamanos no se encuentran debidamente limpios y desinfectados debido a que no reciben la limpieza periódica necesaria derivado de la ausencia de agua lo cual genera malos olores.

Se tiene un área destinada para la desinfección de las personas que ingresan al Centro, sin embargo, esta es deficiente debido a que no se tiene los insumos de desinfección necesarios, como jabón, papel higiénico y gel anti-bacterial.

Se tienen depósitos de basura debidamente clasificados ubicados en el pasillo y salones del Centro, sin embargo, es necesario instalar otros en algunos puntos estratégicos como área jardinizada y área de descanso, se tiene algunos depósitos de basura metálicos sin clasificar los cuales se encuentran en malas condiciones y no cumplen con su función. La basura es incinerada en un espacio a un costado de las instalaciones.

Se posee insumos de limpieza, pero estos no son suficientes para el aseo y desinfección de las instalaciones y los que se tiene se encuentran en mal estado, se carece de trapeadores, escobas, palas, toallas limpiadoras y desinfectantes.

#### **1.2.4.12 Servicios básicos.**

Se tiene servicio de electrificación integrado por tomacorrientes suficientes en salones y oficinas, el sistema de cableado se encuentra en buen estado y en canaletas, además, los interruptores se encuentran en buen estado.

El servicio de agua potable es irregular lo cual dificulta tener el suficiente suministro que se requiere para el servicio sanitario, se tiene servicio de telefonía e internet.

No se dispone de servicio de drenaje, los desechos sanitarios son trasladados a una fosa séptica ubicada dentro de las instalaciones del Centro la cual es vaciada cada cierto tiempo.

#### **1.2.4.13 Áreas de primeros auxilios.**

El Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla posee botiquines de primeros auxilios instalados en las Coordinaciones de Carrera, sin embargo, no se tienen los suficientes medicamentos e insumos. Se tiene un sistema de alarma en caso de incendios, sin embargo, no se dispone de extintores.

El edificio cuenta con señalizaciones de emergencia. Existe además un punto de reunión seguro en caso de sismos, siendo este la plaza de las banderas.

#### **1.2.4.14 Áreas de espera personal y vehicular.**

Se tiene un estacionamiento amplio para usuarios con una capacidad de 75 espacios para vehículos y 75 espacios para motocicletas, un área de 4 espacios para personas con capacidades especiales y un área para los vehículos de los docentes y personal

administrativo con una capacidad de 30 espacios. El parqueo para motocicletas no se encuentra debidamente señalizado.

## **1.2.5 Proyección social.**

### ***1.2.5.1 Acciones y solidaridad con la comunidad.***

El Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla realiza prestación de asesoría legal gratuita a través del Bufete Popular, además se desarrollan campañas de apoyo y entrega de víveres a personas y familias de escasos recursos económicos y jornadas médicas gratuitas.

### ***1.2.5.2 Cooperación con instituciones públicas.***

Mediante la ejecución de las prácticas profesionales, sociales y humanísticas y el Ejercicio Profesional Supervisado se realizan actividades sociales de remozamiento de instalaciones, donación de equipo e insumos, así como elaboración de manuales, reglamentos, guías y diversos documentos de apoyo a instituciones públicas entre ellas: escuelas, centros de salud, supervisión educativa, entre otras, también se apoya a Municipalidades, Organizaciones No Gubernamentales y diversas comunidades de Santa Rosa.

### ***1.2.5.3 Participación en la prevención y asistencia en emergencias.***

Se realizan campañas de información según lo amerite la situación, además, en caso de alguna catástrofe natural o emergencias existen grupos de estudiantes que en conjunto con las autoridades universitarias se organizan para recolectar víveres para las personas damnificadas.

## **1.2.6 Finanzas.**

### ***1.2.6.1 Presupuesto.***

El presupuesto destinado para pago de los colaboradores del Centro Universitario de Santa Rosa, según datos proporcionados por el área de Tesorería para el presente año asciende a: Q11,216,862.17; de estos Q1,824,612.00 están destinados para la carrera de pedagogía, Q1,477.860.00 para la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario y Q1,201.584.00 para la carrea de Administración de Empresas. El total de gastos de funcionamiento a nivel Santa Rosa es de Q332,076.20.

### ***1.2.6.2 Fuentes de obtención de fondos.***

El Centro Universitario de Santa Rosa, opera con la asignación económica otorgada por la Universidad San Carlos de Guatemala, a la cual le corresponde al 5% del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Nación establecido por orden Constitucional.

## **1.2.7 Política laboral.**

Se tienen establecidas políticas laborales que orientan las acciones de los colaboradores.

### **1.2.7.1 Procesos para contratar personal.**

#### *1.2.7.1.1 Reclutamiento.*

Münch (2010) considera: “El reclutamiento es un conjunto de actividades cuya finalidad es atraer personal debidamente calificado para ocupar puestos dentro de la organización” (pág. 17)

Según el Director del Centro Universitario de Santa Rosa, cuando surge la necesidad de contratar un nuevo colaborador para el área administrativa, de servicio o personal docente, se realiza la recepción de expedientes.

#### *1.2.7.1.2 Selección.*

Münch (2010) establece que: “La selección de personal es un conjunto de etapas y técnicas mediante las cuales se realiza una evaluación de las características y aptitudes de los candidatos, y se elige al idóneo” (pág. 17).

El proceso de selección de personal se desarrolla de la siguiente manera, en primer lugar, se realiza una entrevista personal con los candidatos y se evalúa sus expedientes, posteriormente se selecciona a la persona que tenga mayor grado académico, experiencia en el área, cercanía al Centro y disponibilidad de horario.

#### *1.2.7.1.3 Contratación.*

Münch (2010) afirma: “Cuando el candidato ha aprobado todas las etapas anteriores, se realiza la entrevista de contratación donde se le informa su aceptación y las condiciones del trabajo y del puesto” (pág. 17).

El proceso de contratación de la persona seleccionada para ocupar un puesto se realiza de la siguiente manera: El expediente es remitido al área de Tesorería para la creación de registro de personal, una vez creado el registro de personal, se procede a la elaboración y firma del contrato respectivo.

#### *1.2.7.1.4 Inducción.*

Münch (2010) afirma: “Es la introducción y bienvenida hacia la empresa, los compañeros y el puesto” (pág. 17).

El proceso de inducción de la persona seleccionada depende del puesto que esta vaya a ocupar y de su experiencia, por ejemplo, si la persona se contrata para un puesto de docente y ya tiene experiencia únicamente es presentado con su jefe inmediato y compañeros y posteriormente se le entrega el programa del curso. Las personas

contratadas para el área administrativa son apoyadas por un colaborador asignado para su capacitación.

### **1.2.7.2 Perfiles para los puestos.**

Gan & Berbel (2007) afirman: “En cada uno de los perfiles debemos indicar el prototipo o características óptimas para las que el oferente debe estar capacitado; exigencias para poder ejercer de forma óptima el puesto al que opta” (pág. 235).

Se tienen establecidos los perfiles de puestos en el Manual de Organización aprobado en el año 2006, sin embargo, este se encuentra desactualizado.

### **1.2.7.3 Capacitación.**

Münch (2010) afirma: “La capacitación es la educación que se imparte en la empresa con la finalidad de desarrollar habilidades, destrezas y competencias en el trabajo” (De León, 2016, pág. 17).

Las capacitaciones con el personal administrativo en el Centro Universitario de Santa Rosa son implementadas cada vez que se presente la necesidad de adoptar un nuevo sistema de trabajo. Los docentes son capacitados tres veces por año.

## **1.2.8 Administración.**

### **1.2.8.1 Planeación.**

Münch (2010) define la planeación como: “La determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (pág. 17).

El Director del Centro Universitario expresa que sus planes son flexibles y que se encaminan en mejorar la atención a los estudiantes y elevar la calidad académica de los egresados, agrega que los planes que elabora el personal docente son a corto plazo y también se encuentra enfocados en mejorar el servicio estudiantil.

A los Coordinadores de Carrera según lo establecido en el artículo 28 inciso 8 del Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala les compete elaborar un plan anual en el que se establecen los procedimientos y actividades a propuesta de los profesores el cual debe ser presentado a la Coordinación Académica y a la Dirección del Centro para su conocimiento.

Los Coordinadores de Carrera del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla consideran que la misión y la visión del Centro Universitario de Santa Rosa son enunciados que guían el accionar de los colaboradores porque a través de ellos se tiene claro el propósito organizacional y se conoce hacia donde conducir los esfuerzos actuando con profesionalismo para poder lograr lo establecido, estos

enunciados se encuentran plasmados en la sección Chiquimulilla para que los colaboradores los tengan presentes. En CUNSARO, Chiquimulilla los docentes planifican sus actividades por medio de planes en los cuales se establecen los tiempos, estrategias a emplear (resúmenes, mapas conceptuales, resolución de problemas, aprendizaje basado en proyectos, entre otros), recursos materiales y tecnológicos a utilizar tomando como base los programas de estudio de los cursos que serán impartidos durante el semestre, sin embargo, existe flexibilidad para ejecutar actividades que no se encuentran programadas, dando lugar al currículum oculto. Las políticas que rigen el accionar de los colaboradores en el Centro Universitario de Santa Rosa, son establecidas únicamente por el Consejo Directivo, algunas políticas básicas que se tienen establecidas como en toda organización son: Cumplimiento de horario y no abandonar las clases antes de haber terminado la jornada diaria de trabajo.

### **1.2.8.2 Organización.**

Münch (2010) afirma: “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (pág. 17).

Según datos proporcionados por el Director del Centro Universitario de Santa Rosa, esta institución se rige por el Manual de Organización el cual fue aprobado en el año 2006.

La estructura organizacional de CUNSARO tiene como máxima autoridad el Consejo Directivo, presidido por el Director del Centro, las funciones de las áreas que integran la estructura organizacional se encuentran establecidas en el Manual de Organización, sin embargo, este se encuentra desactualizado al igual que el Manual de Procedimientos. La sección de CUNSARO, Chiquimulilla, es dirigida por los Coordinadores de Carrera respectivamente. Para realizar la distribución de responsabilidades docentes el Coordinador de Carrera distribuye la carga académica de acuerdo a la capacidad y preparación académica, con la intención que el docente pueda desenvolverse adecuadamente e impartir una educación de calidad. Además, al inicio de semestre se organizan comisiones, por ejemplo, la comisión de evaluación. El organigrama que se tiene plasmado en la sección Chiquimulilla no está actualizado.

### **1.2.8.3 Integración.**

Münch (2010) señala: “La integración es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones” (pág. 27)

El Director del Centro Universitario de Santa Rosa, afirma que para poder seleccionar a una persona a ocupar un puesto desarrolla una entrevista con esta para poder conocerla de una mejor manera.

Los Coordinadores establecen que se carece de la integración de recursos tecnológicos necesarios para el funcionamiento de las actividades docentes, siendo estos elementos, computadoras, proyectores, mouse y bocinas, al carecer de estos recursos se dificulta el óptimo desempeño de los colaboradores.

#### **1.2.8.4 Dirección.**

Münch (2010) afirma: La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo” (pág. 105)

El Director del Centro Universitario de Santa Rosa, asegura que utiliza instrumentos de control de asistencia para supervisar al personal administrativo y docente, además, cuando lo requiere solicita informes de los avances según las atribuciones de los colaboradores, se realizan evaluaciones anuales de los docentes para determinar su desempeño laboral. El Director comunica las directrices al personal administrativo, docente y de servicio por medio de circulares y realiza reuniones con ellos cuando lo amerita la ocasión, las modalidades en que las realiza son: de manera presencial depende el numero de personas que desee convocar y de manera virtual cuando la reunión es masiva.

Los Coordinadores de Carrera del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, supervisan al personal docente requiriendo la presentación de informes de los avances, además, diariamente revisan los cuadros de asistencia del personal para verificar que los colaboradores hayan cumplido con puntualidad con sus horarios, mediante la modalidad virtual se les solicita a los docentes captura de pantalla para supervisar el inicio y finalización de cada clase. La comunicación se realiza mediante circulares, algunas directrices son comunicadas de manera verbal mediante el uso de teléfono, reuniones virtuales y presenciales, también se practica la comunicación escrita mediante la aplicación WhatsApp. La resolución de conflictos con el personal administrativo, docentes y usuarios se realiza de manera personal y en reuniones mediante la conciliación. Las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo con los otros Coordinadores del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla se realiza de manera profesional. La motivación con el personal administrativo y docente se fomenta realizando actividades de trabajo en equipo. El liderazgo que se ejerce con el personal administrativo y docente es democrático.

#### **1.2.8.5 Control.**

Münch (2010) acerca del control considera: “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (pág. 27).

El Director del Centro Universitario de Santa Rosa, señala que evalúa el logro de los objetivos planificados analizando los resultados obtenidos de manera semestral, la corrección de errores y desviaciones que pueda tener el personal administrativo, docente y de servicio se realiza mediante llamada de atención verbal privada, además afirma que los docentes entregan al Coordinador informes de las actividades que realizan de manera quincenal.

Los Coordinadores de Carrera afirman que los errores y desviaciones que puedan surgir en las actividades que realiza el personal administrativo y docente se corrigen mediante llamadas de atención verbal y por escrito, en la cual se expone la falta y la manera correcta en la que se debe realizar determinada tarea.

El logro de los objetivos se evalúa mediante una memoria de labores elaborada por el Coordinador de Carrera en la que establecen todas las actividades desarrolladas durante el año, la cual es revisada por la comisión de evaluación. El desempeño del personal docente es evaluado por la comisión de evaluación mediante autoevaluaciones, y evaluaciones realizadas por los estudiantes.

## **1.2.9 Ambiente institucional.**

### **1.2.9.1 Clima laboral.**

Chiavenato (1999) define el clima laboral como:

La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (pág. 15)

El Director del Centro Universitario de Santa Rosa, afirma que el clima laboral que se percibe con los colaboradores es agradable y bueno.

Los Coordinadores de Carrera consideran que el clima laboral es muy bueno debido a que existe cooperación.

Por su parte los colaboradores del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, afirman que el clima laboral que se percibe en esta institución es agradable derivado de las buenas relaciones sociales, valores educativos y lineamientos establecidos lo que genera identidad con la institución, además, aseguran que han logrado constituir un equipo de trabajo excelente en el que prevalece el respeto, armonía, comunicación, cordialidad, equidad, compañerismo, cooperación, unidad, participación, apoyo y humanismo entre compañeros de trabajo y autoridades

administrativas, cada docente tiene claro los objetivos que desea alcanzar brindando un servicio eficaz y eficiente en la formación de profesionales de calidad en la costa sur de Guatemala, sin embargo, consideran que se deben promover más actividades que fomenten las relaciones interpersonales y brindar mayor reconocimiento o mérito a la ejecución del trabajo docente.

### **1.2.9.2 Relaciones interpersonales.**

Ponce (2014) establece:

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas, es la que se realiza todos los días al comunicarnos con quienes nos rodean. Las relaciones interpersonales permiten convivir con las demás personas de forma cordial, lo cual beneficia a quien las practica, a los compañeros de trabajo, y por supuesto, a la institución donde labora. (pág. 23)

La mayoría de los docentes considera que las relaciones interpersonales que se dan entre ellos y entre ellos y sus jefes son excelentes, sin embargo, algunos colaboradores afirman que las relaciones interpersonales son buenas y no las catalogan como excelentes.

La mayoría de docentes encuestados consideran que el trato que su jefe inmediato tiene hacia ellos y sus compañeros de trabajos es justo y equitativo, lo cual es un aspecto positivo para esta organización debido a que no se da desigualdad, discriminación, ni preferencias con ciertos colaboradores.

### **1.2.9.3 Trabajo en equipo.**

Según Koontz & Weihrich (1998): “Un grupo se define como la congregación de dos o más personas que interactúan interdependientemente y de manera uniforme en pro del cumplimiento de metas en común” (pág.56).

La mayoría de docentes consideran que en esta institución prevalece el trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales, sin embargo, existe un pequeño grupo que considera que no existe, por lo que puede establecerse que si bien si existe trabajo en equipo y este es percibido por casi todos los colaboradores es necesario realizar esfuerzos para lograr que todos los colaboradores se involucren en este.

### **1.2.9.4 Sentido de pertenencia.**

Según Robbins (1998) citado por Aldana (2013):

“El sentido de pertenecer a una empresa hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defender, se siente partícipe y comprometido” (pág. 12):

Los docentes se sienten satisfechos de formar parte del talento humano del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, esto como resultado de la motivación que reciben por parte de su jefe inmediato.

#### **1.2.9.5 Motivación.**

Münch (2010) considera:

Motivar significa mover, conducir e impulsar a la acción. La motivación es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que la más compleja, pues por medio de ésta se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano. (pág. 107)

El Director del Centro Universitario de Santa Rosa afirma que la motivación con los colaboradores se fomenta otorgándoles becas para maestrías y capacitaciones.

La mayoría de docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla aseguran que obtienen motivación y reconocimiento al realizar sus labores de manera eficiente, este reconocimiento es realizado de manera verbal, sin embargo, ninguno de ellos afirma obtener reconocimiento por escrito o algún premio al ejecutar sus labores de manera eficiente. Reconocer la labor del colaborador es una manera excelente de impulsar su conducta para que ellos se sientan comprometidos con los objetivos organizacionales y ejecuten su trabajo de manera adecuada, por esta razón es importante reconocer la labor docente de diferente manera según lo amerite la situación.

La mayoría de docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla aseguran que cuando se desarrollan actividades sociales y recreativas su participación es requerida, por lo que en esta institución puede percibirse un ambiente agradable de trabajo en el que los colaboradores participan en eventos sociales de diversa índole.

#### **1.2.9.6 Liderazgo.**

“El liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión” (Münch, 2010, pág. 110).

El Director del Centro Universitario de Santa Rosa, considera que ejerce un liderazgo democrático.

Los docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla aseguran que al momento de cometer una desviación error o falta el Coordinador de Carrera les llama la atención de manera privada, lo cual es un aspecto positivo dentro de esta organización porque se demuestra que la autoridad es ejercida de manera ética y responsable y no se pretende humillar ni ridiculizar a ningún colaborador, al contrario se persigue que ellos tengan mejora continua en sus labores corrigiendo aquellas

desviaciones que hayan cometido para que puedan brindar un proceso de enseñanza aprendizaje de óptima calidad.

La mayoría de docentes afirma que en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla se aplica liderazgo democrático, razón por la cual existen alto grado de motivación y satisfacción entre los colaboradores debido a que se les da la oportunidad de emitir su opinión en la toma de alguna decisión que deba realizar el Coordinador de Carrera, lo cual fomenta y aumenta su satisfacción, compromiso y sentido de pertenencia, así también, una parte de los colaboradores consideran que se ejerce liderazgo carismático el cual también es positivo porque mediante su ejercicio los jefes inmediatos pueden estimular a los trabajadores para que estos se sientan capaces de cambiar su actitud, transmiten energía y positivismo y son visionarios, una pequeña minoría afirma que se ejerce un liderazgo burocrático el cual se basa en que los jefes guían el accionar de los colaboradores bajo normas y políticas establecidas por la organización y no dan lugar a participación.

#### **1.2.9.7 Compromiso laboral.**

Según Robbins (2004) citado por Aldana (2013) considera que el compromiso laboral es: “Una actitud hacia el trabajo, es un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella” (pág. 12).

Según datos proporcionados por el Director del Centro Universitario de Santa Rosa, los colaboradores demuestran compromiso con sus labores cumpliendo sus funciones de manera eficiente y actualizándose constantemente.

Los Coordinadores de Carrera consideran que los colaboradores demuestran compromiso con la misión y la visión de la organización mediante la búsqueda de mejora continua y a través del conocimiento y profesionalismo.

La mayoría de los docentes afirman que demuestran compromiso en la ejecución de sus labores cumpliendo con el horario de trabajo establecido, acatando las instrucciones que le dicte su jefe inmediato y ejerciendo un trato ético con los usuarios, por lo que puede decirse que los docentes están ampliamente comprometidos con el ejercicio de sus funciones siendo responsables ante sus autoridades y brindando un trato con valores a los usuarios en el proceso de enseñanza aprendizaje.

#### **1.2.9.8 Toma de decisiones.**

Münch (2010) considera: “La toma de decisiones es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo” (pág. 106).

La mayoría de docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, consideran que el Coordinador de Carrera al momento de tomar decisiones para ejecutar determinadas actividades requiere de su opinión, por lo que se puede

evidenciar que en esta institución los colaboradores tienen una gran participación, sus ideas y aportes son valiosos para los mandos medios.

#### **1.2.9.9 Comunicación.**

Münch (2010) afirma: “La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información” (pág. 109).

La mayoría de docentes asegura que el Coordinador de Carrera comunica las instrucciones y lineamientos de trabajo tanto de manera verbal como escrita, algunas veces se hace de manera verbal únicamente y otras únicamente de manera escrita por lo que puede establecerse que el proceso de comunicación de información acerca de lineamientos y diversos asuntos en esta organización se realiza por el canal que el Coordinador de Carrera considere más conveniente según el tipo de información que quiera comunicar, el contexto en que se encuentre y la urgencia o formalidad que esta tenga.

#### **1.2.9.10 Conflictos laborales.**

González (2006) citado en De León (2016) define los conflictos labores como: “Los conflictos laborales son una anormalidad que sucede en el medio, donde existen dos factores opuestos, por una parte, están los jefes y altos puestos, por otro lado, los colaboradores, donde la inclinación a lo que quieren es opuesta” (pág. 17).

Según el Director la resolución de conflictos con el personal administrativo, docente y de servicio se realiza en arreglo directo o mediante junta mixta.

La mayoría de los docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla consideran que el Coordinador de Carrera resuelve los conflictos laborales que pueden suscitarse entre compañeros de trabajo y conflictos con los usuarios mediante el ejercicio de la conciliación, buscando una solución a los problemas en la que ambas partes estén de acuerdo y se sientan satisfechas con la resolución del o los conflictos.

#### **1.2.10 Otros aspectos.**

##### **1.2.10.1 Tecnología.**

Las oficinas de las Coordinaciones de Carrera tienen el suficiente equipo tecnológico para realizar las actividades administrativas que se requieren debido a que están dotadas de fotocopidora, impresora, computadora y teléfono.

La mayoría de los docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, considera que, en los salones de esta institución se carece de recursos tecnológicos necesarios para ejecutar las labores de manera eficiente, entre estos recursos se encuentran: computador, proyector, bocina y mouse, siendo una necesidad prioritaria eliminar esta carencia debido a que la razón de existir de esta organización es formar profesionales calificados, lo cual se puede lograr proveyendo

al docente de las herramientas que necesita para ejecutar su trabajo de manera eficaz y eficiente, así mismo, la mayoría de docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla considera que es necesaria la dotación de recursos tecnológicos en los salones de clases de esta institución debido a que de esta manera se lograría mejorar su desempeño laboral, además afirman que es importante disponer de recursos tecnológicos dentro de los salones de clases debido a que esto ayudaría a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Los estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla afirman que en los salones de esta institución se carece de recursos tecnológicos entre ellos: Computadoras, proyectores, bocinas y mouse. La mayoría de estudiantes considera que al no disponer el docente de recursos tecnológicos se le dificultaría realizar un proceso de enseñanza adecuado.

Específicamente en los salones de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario no se tienen los recursos tecnológicos necesarios para que los docentes puedan desempeñar adecuadamente sus labores; se carece de computadoras, mouse y recursos audiovisuales como bocinas y proyectores con soporte de techo y cableado que permitan al docente desarrollar las actividades académicas enfocadas en que los usuarios puedan comprender de mejor manera los temas y clases magistrales.

Se tiene dos cámaras de seguridad en garita, sin embargo, no se utilizan adecuadamente debido a que se carece de una pantalla en la que los vigilantes puedan monitorear la entrada y salida del Centro. En las demás áreas del Centro no se tiene cámaras de vigilancia por lo que en caso de algún incidente o hecho delictivo no se tendría evidencia de lo ocurrido y de la persona o personas involucradas.

#### **1.2.10.2 Seguridad.**

Los agentes de vigilancia no tienen radios para comunicarse entre ellos, únicamente poseen escopetas. En la garita de seguridad se posee área de ingreso y egreso, pero no se realiza un registro de las personas la única medida aplicada es que las personas que ingresan en vehículos tengan los vidrios abajo.

#### **1.2.10.3 Mobiliario y equipo.**

Los escritorios para uso de los usuarios y personal administrativo y docentes son suficientes y se encuentran en buen estado. Los salones disponen de ventiladores, pero se encuentran en mal estado, también se posee pizarrones y pantallas para proyector, las oficinas de coordinación poseen equipo de aire acondicionado únicamente en las salas de reuniones, en las que también se poseen mesas y sillas para reuniones administrativas y docentes y algunas estanterías para el almacenamiento de informes y libros, pero estas no son las suficientes lo que provoca

que la papelería y documentos se encuentren desorganizados. Los coordinadores y secretarías poseen su respectivo escritorio.

En el área de biblioteca no se posee suficientes estanterías, muchos libros se encuentran almacenados en cajas de cartón.

En la Coordinación de Administración de Empresas y Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario no se dispone de suficientes archiveros para almacenar la documentación de los estudiantes.

### 1.3 Lista de carencias

- a) Inexistencia de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario
- b) Inexistencia de equipo de cómputo en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario
- c) Deterioro físico en los salones de clase
- d) Insuficiencia de insumos de desinfección para prevenir el contagio de COVID-19
- e) Insuficiencia de insumos en botiquines de primeros auxilios
- f) Insuficiencia de insumos en caso de algún incendio
- g) Desorganización de papelería, documentos, libros e informes en las coordinaciones de carrera y biblioteca
- h) Insuficiente equipo para el personal de mantenimiento y de seguridad
- i) Ausencia de seguridad en el perímetro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección, Chiquimulilla.
- j) Ausencia de condiciones seguras en las escaleras recién construidas
- k) El área de parqueo para motocicletas no se encuentra identificada
- l) Desactualización del Manual de organización
- m) Desactualización del Manual de Procedimientos
- n) El organigrama plasmado en la sección Chiquimulilla no se encuentra actualizado
- o) Ausencia de reconocimiento por escrito y premios para motivar al personal docente

### 1.4 Problematización de las carencias

#### 1.4.1 Tabla de carencias-problemas.

**Tabla 11**

**Tabla de carencias problemas.**

	<b>Carencias</b>	<b>Problemas</b>
a.	Inexistencia de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario	¿Qué hacer para dotar de recursos audiovisuales los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario?

---

b.	Inexistencia de equipo de cómputo en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario	¿Qué hacer para dotar de equipo de cómputo los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario?
c.	Deterioro físico de los salones de clase	¿Cómo mejorar el deterioro físico en los salones de clases?
e.	Insuficiencia de insumos de desinfección para prevenir el contagio de COVID-19	¿Qué hacer para disponer de insumos de desinfección para prevenir el contagio de COVID-19?
f.	Insuficiencia de insumos en botiquines de primeros auxilios	¿De qué manera se pueden obtener los insumos para los botiquines de primeros auxilios?
g.	Insuficiencia de insumos en caso de algún incendio	¿De qué manera se pueden obtener los insumos necesarios que se utilizan en caso de algún incendio?
h.	Desorganización de papelería, documentos, libros e informes en las coordinaciones de carrera y biblioteca	¿Qué hacer para mejorar la desorganización de papelería, documentos, libros e informes en las coordinaciones de carrera y biblioteca?
i.	Insuficiente equipo para el personal de mantenimiento y de seguridad.	¿Cómo hacer para solucionar la insuficiencia de equipo para el personal de mantenimiento y seguridad?
j.	Ausencia de seguridad en el perímetro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección, Chiquimulilla.	¿De qué manera se puede mejorar la seguridad en el perímetro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección, Chiquimulilla?
k.	Ausencia de condiciones de seguridad en las escaleras recién construidas	¿Cómo hacer para mejorar las condiciones de seguridad en las escaleras recién construidas?
l.	El área de parqueo para motocicletas no se encuentra identificada	¿Por qué es importante que el área de parqueo esté debidamente identificada?
m.	Desactualización del Manual de Organización	¿De qué manera se puede actualizar el Manual de Organización?
n.	Desactualización del Manual de Procedimientos	¿Cómo hacer para actualizar el Manual de Procedimientos?

---

o	El organigrama plasmado en la sección Chiquimulilla no se encuentra actualizado	¿Qué hacer para actualizar el organigrama que se encuentra plasmado en la sección Chiquimulilla?
p.	Ausencia de reconocimiento por escrito y premios para motivar al personal docente	¿Por qué es importante reconocer de manera escrita y mediante premios a los colaboradores?

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### 1.4.2 Tabla de hipótesis-acción.

**Tabla 12**

**Tabla de hipótesis-acción.**

	<b>Problema (pregunta)</b>	<b>Hipótesis-acción</b>
a.	¿Qué hacer para dotar de recursos audiovisuales los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario?	Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá obtener los fondos económicos para dotar de recursos audiovisuales necesarios los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario para mejorar el ambiente y desempeño laboral de los docentes y en consecuencia el proceso de enseñanza aprendizaje.
b	¿Qué hacer para dotar de equipo de cómputo los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario?	Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá obtener los fondos económicos para dotar de equipo de cómputo los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y sociales Abogado y Notario para mejorar el ambiente y desempeño laboral de los docentes y en consecuencia el proceso de enseñanza aprendizaje.
c.	¿Cómo mejorar el deterioro físico en los salones de clases?	Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá remozar los salones de clase para mejorar su aspecto físico

---

	y brindar condiciones más seguras y agradables a los usuarios y colaboradores.
e. ¿Qué hacer para disponer de insumos de desinfección para prevenir el contagio de COVID-19?	Si se solicita a las autoridades municipales y gubernamentales, empresas privadas y ONGs la donación de insumos de desinfección para el Centro, entonces se podrá prevenir el contagio de COVID-19.
f. ¿De qué manera se pueden obtener los insumos para los botiquines de primeros auxilios?	Si se solicita a las autoridades municipales y gubernamentales, empresas privadas y ONGs la donación de insumos de primeros auxilios, entonces se podrá equipar los botiquines para atender los accidentes o problemas de salud leves de los usuarios y colaboradores.
g. ¿De qué manera se pueden obtener los insumos necesarios que se utilizan en caso de algún incendio?	Si se solicita a las autoridades municipales y gubernamentales, empresas privadas y ONGs la donación de insumos contra incendios, entonces se podrá disponer de extintores y mangueras para extinguirlos.
h. ¿Qué hacer para mejorar la desorganización de papelería, documentos, libros e informes en las coordinaciones de carrera y biblioteca?	Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá recaudar fondos económicos para adquirir archiveros y estanterías para colocar de manera ordenada la papelería, documentos, libros e informes que se encuentran dentro de las coordinaciones de carrera y biblioteca.
i. ¿Cómo hacer para solucionar la insuficiencia de equipo para el personal de mantenimiento y seguridad?	Si se solicita a las autoridades municipales y gubernamentales, empresas privadas y ONGs la donación de insumos de equipo para el personal de mantenimiento y seguridad, entonces se podrá mejorar las condiciones de limpieza y ornato y la seguridad del Centro.

---

- 
- j. ¿De qué manera se puede mejorar la seguridad en el perímetro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección, Chiquimulilla?
- Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá obtener los recursos económicos para reconstruir un muro perimetral e instalar cámaras que provean mayor seguridad a las instalaciones del centro.
- k. ¿Cómo hacer para mejorar las condiciones seguridad en las escaleras recién construidas?
- Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá colocar barandillas en las escaleras recién construidas y de esa manera se brindará mayor seguridad a los usuarios y colaboradores al momento de hacer uso de ellas.
- l. ¿Por qué es importante que el área de parqueo esté debidamente identificada?
- Si se señalan las áreas de parqueo para motocicletas, entonces los usuarios estacionaran sus motocicletas en el lugar correspondiente y se podrá tener mejor orden y control de los vehículos.
- m. ¿De qué manera se puede actualizar el Manual de Organización?
- Si se realizan reuniones con el Consejo Directivo para plantear la actualización del manual de funciones, entonces se podría establecer la estructura organizacional, las líneas de mando y las funciones para los puestos existentes actualmente en el Centro Universitario de Santa Rosa.
- n. ¿Cómo hacer para actualizar el Manual de Procedimientos?
- Si se realiza una reunión con el Consejo Directivo para plantear la actualización del manual de procedimientos, entonces se podría obtener un documento que contenga la descripción de pasos a detalle de los procedimientos que se realizan actualmente en el Centro Universitario de Santa Rosa.
-

- |   |   |
|---|---|
| o. ¿Qué hacer para actualizar el organigrama que se encuentra plasmado en la sección Chiquimulilla? | Si se actualiza el manual de funciones, entonces se podrá actualizar el organigrama que se tiene plasmado en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla para que cada uno de los colaboradores tengan conocimiento del nivel jerárquico que poseen dentro de la organización. |
| p. ¿Por qué es importante reconocer de manera escrita y mediante premios a los colaboradores?       | Si el jefe superior e inmediato implementan el reconocimiento por escrito y premios hacia sus colaboradores eficientes y productivos, entonces se podrá mantener la motivación y compromiso de estos hacia los objetivos organizacionales.  |

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 1.5 Priorización del problema.

La priorización del problema incluye los indicadores, escala y tabla de priorización, con la finalidad de seleccionar el problema que afecta más al desarrollo de la organización y a los servicios que esta presta.

### 1.5.1 Indicadores de priorización.

#### Tabla 13

#### Indicadores de priorización.

A continuación, se describen los indicadores a utilizar en la priorización del problema:

<b>No.</b>	<b>Indicadores de priorización</b>
1.	¿Mejora los servicios de la institución?
2.	¿Es útil y necesario?
3.	¿Al realizarlo, su costo no es tan elevado?
4.	¿Es conveniente a los intereses de la institución?
5.	¿Mejora las condiciones de sus usuarios?
6.	¿Favorece al medio ambiente?
7.	¿Es de alto impacto su realización?
8.	¿Contribuye al desarrollo de la institución?
9.	¿La vida útil del proyecto es duradera?

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 1.5.2 Escala de priorización.

**Tabla 14**  
**Escala de priorización.**

En base a la siguiente escala se realizará la valorización de los indicadores establecidos:

Valores	
0	Nada
1	Poco
2	Mucho

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 1.5.3 Tabla de priorización.

**Tabla 15**  
**Tabla de priorización.**

Indicadores Problemas	¿Mejora los servicios de la organización?	¿Es útil y necesario?	¿Al realizarlo, su costo no es tan elevado?	¿Es conveniente a los intereses de la institución?	¿Mejora las condiciones de los usuarios?	¿Favorece al medio ambiente?	¿Es de alto impacto su realización?	¿Contribuye al desarrollo de la institución?	¿La vida útil del proyecto es duradera?	Total de punteo
	Inexistencia de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario	2	2	1	2	2	1	2	2	1
Inexistencia de equipo de cómputo en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario	2	2	1	2	2	1	2	2	1	<b>15</b>

Deterioro físico en los salones de clase	2	2	0	1	2	0	2	2	2	2	<b>13</b>
Insuficiencia de insumos de desinfección para prevenir el contagio de COVID-19	2	2	0	2	2	2	1	1	0		<b>12</b>
Insuficiencia de insumos en botiquines de primeros auxilios	2	2	2	1	2	1	1	1	0		<b>12</b>
Insuficiencia de insumos en caso de algún incendio	2	2	1	1	1	1	1	1	1		<b>11</b>
Desorganización de papelería, documentos, libros e informes en las coordinaciones de carrera y biblioteca	2	2	1	1	1	1	2	1	1		<b>12</b>
Insuficiente equipo para el personal de mantenimiento y de seguridad.	2	2	1	1	2	2	1	1	1		<b>13</b>
Ausencia de seguridad en el perímetro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección, Chiquimulilla.	2	2	1	1	2	1	1	1	2		<b>13</b>
Ausencia de condiciones de seguridad en las escaleras recién construidas	2	2	1	1	2	0	1	1	1		<b>11</b>
El área de parqueo para motocicletas no se encuentra identificada	2	1	2	0	1	0	1	0	1		<b>8</b>
Desactualización del Manual de Organización	2	2	2	1	0	0	1	1	1		<b>10</b>
Desactualización del Manual de Procedimientos	2	2	2	1	0	0	1	1	1		<b>10</b>
El organigrama plasmado en la sección Chiquimulilla no se encuentra actualizado	1	1	2	1	1	0	1	1	1		<b>9</b>
Ausencia de reconocimiento por escrito y premios para motivar al personal docente	2	1	1	1	2	0	1	1	1		<b>10</b>

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 1.6 Selección del problema

### 1.6.1 Propuesta de intervención-proyecto.

Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

## 1.7 Descripción de indicadores.

### 1.7.1 Viabilidad

**Tabla 16**  
**Viabilidad del proyecto**

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:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 1.7.2 Factibilidad.

#### 1.7.2.1 Estudio técnico.

**Tabla 17**  
**Estudio técnico del proyecto.**

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 realizar?	X

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 1.7.2.2 Estudio de mercado.

**Tabla 18**  
**Estudio de mercado del proyecto.**

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	

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 1.7.2.3 Estudio económico.

**Tabla 19**  
**Estudio económico del proyecto.**

Indicadores	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	
¿Es necesario pagar impuestos?	X	

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 1.7.2.4 Estudio financiero.

**Tabla 20**  
**Estudio financiero del proyecto**

Indicadores	Si	No
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	X	

¿El proyecto se pagará con fondos de la institución?	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:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

A continuación, se presenta un análisis de la viabilidad y factibilidad del proyecto de acuerdo a los indicadores evaluados anteriormente.

### 1.7.3 Análisis de viabilidad y factibilidad.

**Tabla 21**  
**Análisis de viabilidad y factibilidad.**

<b>Viabilidad</b>	<b>Factibilidad</b>
<p>Se tiene el permiso necesario por parte del Director del Centro Universitario de Santa Rosa para ejecutar el proyecto, así mismo, el Coordinador de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario se encuentra de acuerdo con su realización.</p> <p>Los colaboradores de dicha carrera afirman que en los salones se carecen de recursos audiovisuales necesarios para que ellos ejecuten sus labores docentes de una manera adecuada y para favorecer el buen desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.</p>	<p>El proyecto es factible ya que se tienen determinadas las fuentes de obtención de los recursos financieros necesarios para ejecutar el proyecto y para contratar personal técnico.</p>

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Capítulo II

### 2 Fundamentación teórica

En este capítulo se detalla el fundamento teórico y legal que sustentará la elaboración del proyecto. El fundamento teórico brindará soporte en la intervención a la problemática detectada mediante las diferentes concepciones teóricas de autores acerca de términos administrativos; el fundamento legal por su parte está constituido por la regulación vigente en Guatemala referente a la unidad de práctica y el proyecto.

#### 2.1 Elementos teóricos

##### 2.1.1 Administración.

Existen diversas concepciones acerca de la administración, a continuación, se abordan algunas de ellas:

Robbins & Decenzo (2002) define la administración como: “Proceso para conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de personas y juntos con ellas” (pág. 5)

Por su parte Koontz & Weihrich (2007) consideran que administrar como cualquier otra actividad es un arte porque requiere práctica, destrezas y habilidades para realizar determinadas tareas, sin embargo, estos autores también afirman que la administración es una ciencia porque para que las personas trabajen adecuadamente necesitan utilizar los conocimientos administrativos establecidos, es decir, las concepciones de la administración cómo arte y ciencia no se excluyen entre sí sino más bien se complementan.

Münch (2010) afirma: “La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos” (pág. 3).

De acuerdo con las definiciones de los autores citados anteriormente se establece que la administración es un proceso, un arte y una ciencia. Es un proceso porque en ella intervienen varias actividades como planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar, es un arte porque para poder dirigir un grupo organizacional se requiere destrezas y habilidades de liderazgo y es una ciencia porque en ella intervienen un conjunto de conocimientos y teorías. Cada autor tiene una perspectiva diferente de concebir la administración, sin embargo, se puede decir que la finalidad de la administración es dirigir al talento humano para que trabaje en equipo y logre los objetivos organizacionales haciendo uso eficiente de los recursos materiales, tecnológicos y financieros que le fueron encomendados para ejecutar dicha labor.

### **2.1.1.1 Proceso administrativo.**

Al abordar el término “administración” se debe indiscutiblemente analizar el proceso administrativo, referente a este Münch (2010) considera “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (pág. 26).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente puede decirse que la base de la administración es el proceso administrativo, porque en ella intervienen una serie de etapas cuya ejecución es fundamental para el buen funcionamiento de la organización, si una de estas etapas no se efectúa adecuadamente afectará la realización de la siguiente etapa.

Ahora bien, se analizará las dos fases en las que se encuentran organizadas las etapas del proceso administrativo, al respecto Münch (2010) señala que:

En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. Lyndall F. Urwick llama a estas dos fases de la administración mecánica y dinámica. (pág. 26)

“La mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse. Mientras que durante la etapa dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica” (Münch, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo, 2010, pág. 26)

La fase mecánica como lo indican Rodas & Rodas (2008): “Es importante dentro de las funciones administrativas, porque estructura como deben ser las relaciones, mira hacia el futuro inmediato o remoto, o sea hacia lo que debe hacer, incluye lo que son las etapas administrativas de planeación y organización” (pág. 42).

Rodas & Rodas (2008) respecto a la segunda fase consideran que:

La fase dinámica estructura de hecho las relaciones en su ejecución y la conforman la integración, que abarca el reclutamiento de personas y adquisición de cosas, la dirección, la cual logra que los empleados lleven a cabo las tareas y el control que implica la medición de lo ejecutado con lo planificado, por lo que el control está íntimamente relacionado con la planificación. (pág. 42)

Conforme lo establecido anteriormente se deduce que en la fase dinámica se prevé la manera en que va a trabajar alguna institución y se establece la estructura organizacional bajo la cual operará a futuro, ella consiste en diseñar los cimientos o bases que guiarán las acciones posteriores para que las empresas funcionen adecuadamente, por su parte, la fase dinámica consiste en ejecutar acciones para lograr lo que haya sido

establecido en la fase mecánica, para ello, se asigna talento humano, recursos físicos, tecnológicos, entre otros para desarrollar las operaciones de la empresa, en ella la gerencia realiza actividades para guiar y conducir adecuadamente los esfuerzos y por último se verifica que se haya cumplido con lo planeado en la fase mecánica. Es decir, la primera etapa es de diseño y la segunda es de acción.

#### *2.1.1.1.1 Etapas del proceso administrativo.*

Según Münch (2010) existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituyen el proceso administrativo, sin embargo, considera que a pesar de haber distintos puntos de vista los elementos y funciones de la administración continúan siendo los mismo lo único que varía es el número de etapas y la división que cada autor hace de estas, para él las etapas del proceso administrativo son: planeación, organización, integración, dirección y control.

Koontz (2010) coincide con Münch (2010) al señalar que: “Las cinco funciones gerenciales alrededor de las cuales está organizado el conocimiento administrativo son: planear, organizar, integrar, dirigir y controlar” (pág. 5).

Estas etapas se encuentran interrelacionadas y constituyen un ciclo repetitivo porque al concluir la última es necesario verificar si se cumplió con lo previsto, de no ser así es necesarios reestructurar las actividades de la primera etapa y así sucesivamente hasta realizar los cambios correspondientes, a continuación, se analiza cada una de ellas:

- Planeación

Reyes (2007) en su libro “Administración moderna”, refiere:

La planeación consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de seguir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización. (pág. 27)

Münch (2010) define la planeación como: “La determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (pág. 17).

Koontz , Weihrich, & Cannice (2010) sobre la planeación afirman que: “Consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados” (pág. 108).

La planeación es la etapa en la que se define con anticipación las acciones que se realizarán a futuro estableciendo los objetivos que se desean alcanzar, las estrategias que se implementarán para alcanzar esos objetivos y los tiempos necesarios para la ejecución de los mismos. La planeación implica establecer que se quiere lograr a futuro.

- Organización

Reyes (2007) señala: “La organización se refiere a la estructura técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia” (pág. 28).

Münch (2010) afirma: “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (pág. 7).

Koontz (2007) acerca de la organización señala:

Es la parte de la administración que consiste en establecer una estructura deliberada de roles para que los desempeñen los miembros de una organización. Es deliberada en el sentido de que ve que se asignen todos los trabajos necesarios para alcanzar los objetivos y de que, se espera, se asignen a quienes mejor pueden ejecutarlos. (pág. 27)

La organización consiste en establecer la estructura organizacional que tendrá la empresa, definiendo puestos y funciones, perfiles idóneos para ocupar cada puesto, jerarquías, líneas de autoridad y responsabilidad, división de trabajo y agrupación de puestos en departamentos. La etapa de la organización es la coordinación de todo lo planificado.

- Integración

Reyes (2007) acerca de la integración afirma: “Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mayor desarrollo” (pág. 28).

Münch (2010) señala: “La integración es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones” (pág. 27).

Por su parte Koontz , Weihrich, & Cannice (2010) definen la integración como:

Cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos

disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia. Está claro que la integración de personal debe estar ligada a organizar, es decir, al establecimiento de estructuras intencionales de funciones y cargos. (284)

La integración es la etapa en la que se dota de talento humano y recursos físicos, materiales y tecnológicos a la institución para que se pueda ejecutar con eficiencia y eficacia lo que ha sido previamente planificado y organizado. Para la ejecución de esta etapa se llevan a cabo una serie de actividades, que van desde la selección del recurso idóneo que se necesita en la empresa, hasta su adaptación e incorporación, se enfoca principalmente en determinar con quien y con qué se realizarán las actividades organizacionales.

- Dirección

Reyes (2007) referente a la etapa de la dirección establece: “Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados” (pág. 28).

Münch (2010) afirma: “La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo” (pág. 105).

De acuerdo con Koontz , Weihrich, & Cannice (2010): “Dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (pág. 386).

La dirección es la etapa en la que el administrador influye en otras personas para que estas ejecuten determinada labor, para lograr esto es necesario que se ejerza un liderazgo positivo en el que se motive a los colaboradores mediante sistemas de recompensa, se traslade las instrucciones mediante la práctica de una comunicación asertiva para que la información llegue de manera clara y oportuna a donde se requiere, y se aplique un sistema de supervisión en el que se determine si el colaborador está cumpliendo o no adecuadamente su labor y en caso de no ser así se busque los medios idóneos para corregirlo e instruirle adecuadamente como debe ejecutar sus labores evitando principalmente el involucramiento en conflictos.

- Control

Reyes (2007) sobre el control afirma: “Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con

el fin de saber si se ha obtenido lo que esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes” (pág. 28).

Münch (2010) acerca del control considera: “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (pág. 27).

Koontz , Weihrich, & Cannice (2010) considera que el control es: “La medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren” (pág.496).

En la etapa del control se verifica que las actividades ejecutadas hayan sido realizadas conforme lo planeado, de no ser así se deben realizar correcciones a las desviaciones que se presenten. En esta etapa es necesario establecer estándares que sirvan de referencia para evaluar si los resultados obtenidos coinciden con los deseados. El control puede aplicarse en personas, equipos y procesos para de medir el grado de desempeño que estos demuestren dentro de la organización, esto con la finalidad de detectar fallas o errores que pudieren ocasionarse y que pueden ser perjudiciales.

### **2.1.2 La integración en una organización.**

Reyes (2005) referente a la integración afirma:

Integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social. La planeación nos ha dicho “que” debe hacerse, y “cuando”; la organización nos ha señalado quienes, dónde y cómo deben realizarlo. Falta todavía obtener los elementos materiales y humanos que llenen los cuadros teóricos formados por la planeación y la organización: esto lo hace la “integración”. (pág. 258)

Para Reyes (2005) la integración constituye la primer etapa de la fase dinámica, este autor establece que de ella depende que se realice con eficiencia lo que ha sido previamente planificado en la fase mecánica, esta etapa, es por tanto la conexión entre la fase mecánica y dinámica, considera además, que la integración es una etapa permanente porque constantemente se deben estar incorporando diversos elementos a la organización, este autor considera que si bien en mayor parte la integración se realiza al constituirse un organismo social también es necesario continuar incorporando elementos cuando se requiera, por ejemplo, en algunos casos es necesario reclutar nuevo personal , sustituir un equipo que se encuentre deteriorado o reemplazar un sistema obsoleto.

Münch (2010) coincide con Reyes (2005) al establecer que: “En esta etapa se adquieren todos los elementos para llevar a cabo lo establecido durante la planeación

y organización. Mediante la integración, la empresa obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de las actividades de la misma” (pág. 85).

De acuerdo a lo referido anteriormente se puede decir que la integración es una actividad imprescindible en la administración porque sin la articulación e incorporación de recursos de diversa índole las organizaciones simplemente no podrían funcionar ni desempeñar las actividades previstas para el logro de los objetivos.

### **2.1.2.1 Principios de la integración.**

Münch (2010) considera que los principios de la integración son los siguientes:

- **Provisión de elementos necesarios:** A cada miembro de la empresa deben proporcionársele los elementos necesarios para hacer frente eficientemente a las necesidades de su puesto. La dirección debe estar consciente de los recursos que los puestos requieren para la eficiente realización del trabajo.
- **Calidad de los proveedores:** En ningún caso debe sacrificarse la calidad de los insumos en aras de un menor costo, todos los proveedores deben de ser confiables.
- **El hombre adecuado para el puesto adecuado:** Las personas que desarrollan cualquier función deben reunir los requisitos para desempeñarla adecuadamente. (pág. 89)

Se han descrito los principios de la integración según Münch (2010) dentro de los cuales se hace necesario hacer énfasis en el “principio de provision de elementos necesarios” el cual consiste en otorgar a los colaboradores los recursos necesarios para que desempeñen sus funciones adecuadamente.

### **2.1.2.2 Etapas de la integración**

Según Münch (2010) las etapas de la integración son:

- Definición de necesidades y requerimientos de los recursos
- Establecimiento de estándares de calidad, tiempos y características
- Determinación de fuentes de abastecimiento
- Elección del proveedor más confiable
- Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad. (pág. 85)

Al analizar las etapas descritas anteriormente se establece que al identificar la necesidad o carencia de algún recurso dentro de la organización no se debe recurrir apresuradamente a adquirirlo, al contrario, se debe definir detalladamente una serie de factores entre ellos la calidad, las características con las que debe contar el recurso

para que pueda ser adaptable y funcional para los fines que se requiere y el tiempo para el cual se necesita; establecido esto se debe realizar procesos de cotización para adquirir el recurso con el proveedor más conveniente que ofrezca el mejor precio con el estándar de calidad que se requiere, sin embargo, también se debe tener en cuenta que el proveedor debe ser confiable para que la entrega del producto sea realizada en el momento oportuno y en las condiciones pactadas.

### **2.1.3 Recursos organizacionales.**

Se ha abordado ya la integración de recursos, sin embargo, es necesario definir en qué consisten estos y la importancia que tienen dentro de la administración de las organizaciones.

Kast & Rosenzweig (1970) afirman: “La administración constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos” (pág. 10).

Chiavenato (2001) define los recursos como: “Medios que las empresas poseen para lograr sus objetivos y realizar sus tareas: son bienes o servicios consumidos en la realización de las actividades empresariales y constituyen los insumos o entradas necesarios para elaborar el producto final o el servicio” (pág. 52).

Por su parte Luna (2015) afirma: “Las empresas para funcionar en forma efectiva, requieren de un conjunto de elementos para que desarrollen su trabajo y logren satisfacer las necesidades de la sociedad” (pág. 10).

Según los autores citados anteriormente se establece que toda organización necesita disponer de los recursos idóneos y suficientes para poder ejecutar sus actividades y lograr los objetivos que han sido establecidos, esto con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes.

#### **2.1.3.1 Los recursos como elementos del sistema empresarial.**

Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (1997) consideran un sistema como: “Una agrupación de elementos que establecen relaciones entre ellos y que interactúan con su ambiente tanto individual como de grupo. La organización toma recursos (insumos) del sistema mayor (ambiente), procesa estos recursos y los regresa transformados (producto)” (pág. 20).

Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (1997) consideran que un sistema se integra por, entradas, procesamiento y salidas; afirman que las entradas o insumos (inputs) son recursos constituidos por equipamiento, personas, recursos financieros entre otros elementos que son adquiridos del ambiente externo y que posteriormente son procesados mediante manufactura en el caso de empresas industriales, mediante la venta de bienes en el caso de empresas comerciales o mediante la interacción con

el cliente en caso de empresas de servicio convirtiendo estos recursos en salidas (outputs) que constituyen los resultados de las operaciones que serán devueltos al ambiente externo en forma de bienes y servicios que requiere la sociedad.

Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (1997) señalan que las universidades son organizaciones de servicio educativo que hacen uso de insumos o recursos para poder realizar el proceso de enseñanza a los alumnos, así mismo consideran que las universidades deben usar los insumos adecuados que les permitan brindar un servicio de calidad, debido a que su supervivencia depende de la capacidad que tengan para atraer estudiantes y recibir los subsidios estatales correspondientes, de modo que exista el suficiente capital para pagar los salarios y costos de operación, estos autores señalan que si una universidad ofrece servicios de mala calidad estos serán rechazados por los estudiantes los que en consecuencia se inscribirán en otra universidad, en vista de esta disminución estudiantil el gobierno probablemente asignará los recursos económicos para asistir otras necesidades públicas, por lo que la existencia de la universidad se verá puesta en riesgo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se establece que toda organización para poder funcionar necesita adquirir insumos o recursos de diversa índole, en el caso de las universidades, estas necesitan disponer del equipo tecnológico idóneo para que el docente tenga las herramientas necesarias para desarrollar eficaz y eficientemente su trabajo y que el alumno por lo tanto pueda obtener un servicio de calidad.

### **2.1.3.2 Clasificación de los recursos organizacionales.**

Chiavenato (2007) considera: “Los recursos organizacionales son extremadamente diversos y complejos. Los recursos organizacionales se pueden clasificar, de manera general, en cinco grupos: Recursos físicos y materiales, recursos financieros, recursos humanos, recursos mercadológicos y recursos administrativos” (pág. 94).

#### **2.1.3.2.1 Recursos físicos y materiales.**

Chiavenato (2007) acerca de los recursos físicos y materiales considera:

Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, edificios y terrenos, el proceso productivo, la tecnología que lo orienta, los métodos y procesos de trabajo orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización. (pág. 94)

Luna (2015) sobre los recursos materiales señala: “Es el conjunto de elementos o factores fundamentalmente tangibles y cuantificables, por ejemplo: instalaciones, equipo (maquinaria, equipo de cómputo, equipo de transporte, herramientas, entre otros” (pág. 10).

Los recursos físicos materiales en conclusión constituyen todo lo tangible que forma parte de una organización y que son necesarios para su funcionamiento, a continuación, se analizará un tipo de recursos que según los autores citados anteriormente forman parte de los recursos físicos y materiales, siendo estos: Los recursos tecnológicos sobre los cuales se hará especial hincapié en el presente texto.

- Recursos tecnológicos

Gaynor (1999) citado por Ávalos (2007) señala que la tecnología es: “Un conjunto de medios creados por personas para facilitar el esfuerzo humano”. (pág. 7)

Chiavenato (2001) afirma que la tecnología se integra por: “Aspectos físicos y concretos (hardware), como máquinas, instalaciones, equipos, circuitos, etc., así como aspectos conceptuales y abstractos (software), como política, directrices, procesos, procedimientos, normas y reglamentos, rutinas, planes, programas y métodos de trabajo” (pág. 97).

Por su parte Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009) señalan: “Tecnología es el conocimiento, herramientas, técnicas y acciones que se utilizan para transformar ideas, información y materiales en bienes y servicios terminados” (pág. 137).

Para Koontz & Weihrich (2007) la principal influencia de la tecnología radica en: “La forma de hacer las cosas, sobre la forma con la cual diseñamos, producimos, distribuimos y vendemos los bienes, así como los servicios” (pág. 37).

En base a los autores citados anteriormente se establece que la tecnología dentro de una empresa está constituida por los medios físicos e intangibles que facilitan el desempeño de las actividades organizacionales ayudando al talento humano a convertir materiales en producto terminado o ideas, destrezas y conocimientos en servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

Ahora se analizará los recursos tecnológicos, al respecto Tipán & Sánchez (2014) consideran:

Un recurso es un medio de cualquier tipo que permite satisfacer las distintas necesidades que se puedan presentar. Uno de los principales recursos con los que cuenta el hombre son los recursos tecnológicos. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. (Tipán & Sánchez, 2014, pág. 14)

Pariona (2016) explica la utilidad de los recursos tecnológicos: “Los recursos tecnológicos sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempo de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final” (pág. 4).

En el siglo XXI la existencia de cualquier tipo de organización depende indiscutiblemente de la tecnología que estas apliquen a sus diferentes procesos, debido a que ella provee los medios, herramientas y equipos que se utilizan para producir los bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y consumidores, la tecnología ofrece múltiples beneficios, entre ellos el principal es la optimización de procesos, es decir, eliminación de errores, logrando que estos sean más eficientes y eficaces mediante la disminución de tiempos de producción y desperdicio de recursos.

#### **2.1.4 Factores a considerar en la adquisición del equipo tecnológico.**

Münch (2010) establece “La selección de una adecuada tecnología, así como la administración y mantenimiento de ésta son funciones de vital importancia para la organización” (pág. 88).

Münch (2010) Agrega: “La adquisición del hardware y el software depende de los recursos y la capacidad económica de cada empresa” (pág. 88).

Münch (2010) afirma que algunos puntos a considerar para la adquisición de tecnología son:

- Servicios requeridos de infraestructura de red (datos, voz, videos)
- Recursos financieros disponibles
- Tiempo estimado y duración del uso del equipo
- Velocidad requerida
- Seguridad informática
- Tamaño de la organización y recursos. (pág. 88)

Como lo establece Münch (2010) para adquirir algún equipo tecnológico se debe considerar que servicios son los que se pretende que provea ésta dentro de la organización, la capacidad económica que se tenga para adquirirlo, su vida útil, la rapidez que se requiera para agilizar los procesos y el tamaño de la organización, es decir el número de personas a las cuales vaya a servir.

#### **2.1.5 Dotación de recursos tecnológicos.**

Según la Real Academia Española (2021) dotar significa: “Equipar, proveer a una cosa de algo que la mejora”

Díaz (2008) afirma:

La dotación de equipos tecnológicos, así como un uso intensivo de las tecnologías digitales en la planificación interna y externa de la actividad empresarial, pueden consolidarse como un instrumento importante para centrar y dirigir la contribución del trabajo hacia los objetivos organizativos de la

empresa y, en consecuencia, hacia la mejora de la eficiencia empresarial. (pág. 107)

La dotación de recursos dentro de toda organización es muy importante, debido a que estos permiten aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos.

### **2.1.6 La tecnología en las empresas.**

Chiavenato (2001) considera que la tecnología es importante en las empresas porque permite efficientizar los procesos y alcanzar los objetivos que hayan sido establecidos, para este autor la empresa es un sistema integrado por dos sistemas los cuales dependen uno del otro, el primero es el subsistema social o humano el cual está integrado como su nombre lo indica por el talento humano de una organización, es decir, el personal administrativo y operativo incluyendo sus actitudes, conocimientos, habilidades, destrezas, sus valores y todos sus aportes a la empresa, el otro subsistema según Chiavenato (2001) es el subsistema tecnológico, el cual está integrado por el equipo que se utiliza para el funcionamiento de las actividades organizacionales.

Para Chiavenato (2001) la tecnología es una variable ambiental y empresarial interna y externa; afirma que es un componente del ambiente externo de una organización que impone retos y dificultades a la empresa porque continuamente surgen innovaciones tecnológicas en el sistema en que esta se desenvuelve, estas innovaciones son incorporadas por los competidores lo cual obliga a la empresa a adquirirlas también y reemplazar o modificar las tecnologías usadas por momento, sin embargo, considera que es importante que la empresa aprenda a manipular y asimilar esta tecnología para que se integre a su sistema interno, Chiavenato (2001) señala que si bien estas innovaciones le traerán desafíos y problemas a la empresa pero en la medida en que aprenda a dominarlas y controlarlas le permitirán mayor eficiencia en el empleo de los recursos disponibles y permitirá alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficaz,

Chiavenato (2001) establece que las organizaciones requieren hacer uso de la tecnología para llevar a cabo la consecución de sus operaciones y tareas, así mismo agrega que dentro de una organización conviven las tareas y la tecnología que determina el flujo de trabajo, es decir los métodos y procesos y operacionales y la maquinaria utilizada para desempeñar las tareas la cual puede ser muy variada dependiendo el tipo de empresa y su función dentro de la misma, puede ser utilizada desde fabricación de artículos, procesamiento de datos, para realizar operaciones médicas, para realizar el proceso educativo, entre otras actividades, sin embargo, este autor destaca que una vez que una empresa utiliza la tecnología para ejecutar una tarea esta afecta indiscutiblemente a las personas implicadas en esa labor y al resto de la organización, afirma que la tecnología puede ser aplicada a cualquier tipo de

empresa y en cualquier nivel jerárquico, lo cual incide indiscutiblemente en la satisfacción laboral de los colaboradores, señala que las personas son un recurso activo de la organización y la tecnología un recursos pasivo y estático por lo que su buena utilización dependerá de la imaginación e ingenio que el talento humano ejerza en su utilización.

Según Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (1997) la tecnología tienen un papel muy importante dentro de una empresa, ya que mediante ella se puede lograr el éxito organizacional, aseguran además que, las personas con capacidad para aprovechar la tecnología obtienen mayor eficacia personal en la realización de alguna labor, así mismo, estos autores consideran que la tecnología es una fuerza de cambio que si no es aplicada o entendida adecuadamente en una organización esta seguramente perderá poco a poco su eficacia organizacional lo cual será perjudicial para su existencia y su supervivencia.

#### **2.1.6.1 Beneficios de la tecnología en las empresas.**

Entre los múltiples beneficios que proporciona la implementación de tecnología en las empresas, se encuentran:

##### *2.1.6.1.1 Optimización de procesos.*

“Las operaciones de producción pueden ser simplificadas y mejoradas mediante herramientas tecnológicas, obteniendo así ventajas competitivas con las cuales posicionarse en el mercado” (Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile, 2019, pág. 1).

Por su parte Castro (2016) afirma: “Como resultado de mejores y más óptimos procesos se reduce el trabajo manual y las horas hombre, disminuyendo los errores y aumentando la productividad de cada uno de los colaboradores” (pág. 2).

##### *2.1.6.1.2 Mayor productividad.*

“La simplificación y automatización de procesos, así como la disminución de errores, se traducen en un incremento de la productividad” (Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile, 2019, pág. 1).

##### *2.1.6.1.3 Reducción de costos.*

“La optimización de procesos, así como el ahorro de tiempo y la eliminación de errores manuales, pueden derivar en una reducción de los costos operacionales” (Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile, 2019, pág. 1).

#### 2.1.6.1.4 Mayor competitividad.

“Todo lo anterior deriva en un incremento de la competitividad, ayudando a las empresas a posicionarse mejor en sus respectivos mercados” (Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile, 2019, pág. 1).

Según lo expuesto anteriormente puede afirmarse que la tecnología es de gran beneficio para toda organización debido a que al optimizar los procesos se consigue agilizar y hacer más sencillas las labores al mismo tiempo que se reducen los errores generando así un incremento en la productividad y en la preferencia del cliente o usuario para adquirir los distintos bienes y servicios.

#### 2.1.7 Ergonomía

Guardado & Campos (2010) consideran:

La ergonomía tiene una influencia grande en la productividad ya que, si el puesto de trabajo está bien diseñado, tomando en cuenta mobiliario, equipo, herramientas, espacio, ventilación, ruido e iluminación, generando confort al empleado, de esta manera este podrá realizar eficientemente sus labores y lograr así una mejor producción no solo en cantidad, sino que también en calidad. (pág. 35)

Cortés (2012) define la ergonomía como:

“La disciplina científica o ingeniería de los factores humanos, de carácter multidisciplinar, centrada en el sistema persona-máquina, cuyo objetivo consiste en la adaptación del ambiente o condiciones de trabajo a la persona con el fin de conseguir la mejor armonía posible entre las condiciones óptimas de confort y la eficacia productiva” (pág. 584).

“Según Niebel, en su libro Ingeniería industrial, ergonomía es el diseño del lugar de trabajo, las herramientas el equipo y el entorno de manera que se ajusten al operario humano” (Obregón, 2016, pág. 11).

Cortés (2012) sugiere que existen diversos tipos de ergonomía, dentro de estas señala que se encuentra “la ergonomía ambiental”, la que estudia los factores del ambiente principalmente los físicos los cuales integran el sistema persona-máquina, dentro de estos ambientes físicos se encuentra el ambiente mecánico que está integrado por las máquinas y herramientas las cuales según este autor deben estar perfectamente diseñadas para realizar la labor que se requiere, deben estar ubicadas en puntos accesibles para el colaborador y su instalación debe brindarles confort.

### **2.1.7.1 Objetivo de la ergonomía.**

Cortés (2012) considera que el objeto básico de la ergonomía es adaptar los medios de trabajo tecnológico (máquinas) y el entorno a las personas con la finalidad de lograr un equilibrio entre eficiencia, eficacia y el bienestar humano incluyendo su salud, seguridad y satisfacción, así mismo considera que las máquinas deben estar diseñadas para permitirle a los colaboradores ejecutar su trabajo libre de fatiga física, sensorial o psicológica.

### **2.1.7.2 Carga física y carga mental**

Cortés (2012) señala que la ergonomía centra su atención en el estudio de las características y condiciones de trabajo, tomando en cuenta el tipo de esfuerzo que el colaborador debe realizar, afirma que dentro de estos esfuerzos se encuentran el esfuerzo físico y mental, entendiéndose el primero como la carga física a la que se ve sometida la persona en su jornada de trabajo. Cortés (2012) considera que es importante tomar en cuenta que la carga de trabajo excesiva da lugar a la fatiga entendiéndose como fatiga la disminución de la capacidad física del individuo, después de haber realizado un trabajo, durante un tiempo determinado, como consecuencia de esta fatiga se reduce el ritmo de la actividad, lo cual genera insatisfacción en el colaborador y disminuye su productividad, concluye expresando que para prevenir la fatiga se puede adoptar algunas medidas entre ellas la dotación de útiles y herramientas para reducir esfuerzos.

Cortés (2012) señala que el esfuerzo mental involucra como lo indica su nombre una carga mental la cual se define como las exigencias psíquicas a las que es sometida una persona en su labor. Como es bien sabido muchas personas hoy en día laboran realizando actividades que implican un esfuerzo mental que les obliga a estar atentas haciendo uso de sus sentidos y su capacidad cognitiva. Esta autor considera que la carga mental se determina por la cantidad y tipo de información que el trabajador debe procesar y el tiempo que debe permanecer en dicha labor, para disminuir esta carga sugiere que los altos mandos provean buenas condiciones de trabajo organizando las tareas de tal modo que los colaboradores puedan tener periodos de descanso en su jornada, así también asegura que la carga mental se puede disminuir proveyendo un buen medio ambiente laboral mediante la dotación de herramientas tecnológicas que les posibiliten realizar menos esfuerzo mental.

### **2.1.7.3 La ergonomía y los factores de intervención.**

Según Obregón (2016) la ergonomía se apoya en varios factores a fin de desarrollar estudios que apoyen la mejor adecuación de las instalaciones, maquinarias, equipos y espacios de trabajo, entre estos factores se considera importante hacer énfasis sobre los factores ambientales y los factores tecnológicos

#### *2.1.7.3.1 Factores ambientales.*

Obregón (2016). acerca de los factores ambientales considera: “Estos son fundamentales para la ergonomía debido a que el ser humano habita, coexiste y desarrolla todas sus actividades en espacios bien definidos, por lo que el objetivo es que los espacios sean diseñados para llevar a cabo la función requerida” (pág. 21).

#### *2.1.7.3.2 Factores tecnológicos*

Según Obregón (2016) los factores tecnológicos: “Son todos aquellos que se consideran para el crecimiento, funcionamiento y progreso de una empresa. Las máquinas y los equipos están dentro de esta categoría” (pág. 21).

Obregón (2016) afirma:

Los factores tecnológicos están implícitos en las funciones de producción de las empresas. La productividad del capital humano puede ser potenciada con factores tecnológicos. Los factores tecnológicos podrían ser automatización, mecanización de procesos productivos, uso de tecnologías para operaciones administrativas y productivas, uso de medios informativos y publicidad. (pág. 31)

En base a lo citado anteriormente se puede decir que la ergonomía es una disciplina que centra su atención en la adaptación del ambiente laboral al trabajador, lo cual se logra proporcionándole los medios físicos idóneos para que pueda ejecutar su trabajo eficaz y eficientemente de manera cómoda reduciendo su esfuerzo físico y mental y dando como resultado un aumento en la productividad y en su desempeño laboral.

#### **2.1.8 Ambiente laboral.**

El término ambiente se define de la siguiente manera:

Ambiente es un término con origen en el latín “ambiens”, que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas. (Naranjo, 2017, pág. 14)

Naranjo (2017) definen el ambiente laboral como: “Todas aquellas condiciones de vida que giran en nuestro entorno laboral, las cuales tienen una influencia positiva o negativa en todas las actividades que realizamos” (pág. 14).

Naranjo (2017) además considera que las empresas deben preocuparse por brindar a los colaboradores un entorno laboral adecuado debido a que este influye en el rendimiento el cual determina en gran medida la calidad de los bienes y servicios. Este autor hace énfasis en este argumento al considerar que los trabajadores que tienen

mayor rendimiento en la ejecución de sus tareas son aquellos que se sienten satisfechos con el entorno en que se desenvuelven.

Por su parte Cortés (2012) define el ambiente o condiciones del trabajo como aquellos factores de naturaleza física, química o técnica (materias utilizadas o producidas, equipos empleados y métodos de producción aplicados), que son necesarios para que un colaborador pueda ejecutar su trabajo.

Vera & Suárez (2018) consideran que un buen ambiente laboral permite que los colaboradores se sientan satisfechos y se comprometan a ser responsables con las tareas asignadas, demostrando eficiencia y eficacia en su rendimiento, así mismo afirma que los cambios administrativos, tecnológicos y educativos obligan a los altos mandos de las organizaciones a dotar a su recurso humano de las herramientas necesarias para poder enfrentarlos.

Según Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, & Fernández (2006) en el ambiente laboral el trabajador realiza su trabajo relacionándose con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción y el puesto de trabajo, entendiéndose el objeto de trabajo como la actividad en la que se desenvolverá el colaborador, los instrumentos de producción como la agrupación de piezas y herramientas que son necesarias para ejecutar la actividad laboral y los puestos de trabajo como un área provista de medios técnicos necesarios para desempeñar las labores, encontrándose dentro de estos los equipos, accesorios tecnológicos, y demás recursos organizacionales necesarios para ejecutar tareas que den como resultado la producción de bienes o servicios.

#### **2.1.8.1 Factores del ambiente de trabajo.**

Patlán (2017) define las condiciones de trabajo como:

Las condiciones de trabajo son un conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en el cual los empleados realizan sus actividades, con influencia en el desempeño, la salud, y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, entre otros) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el desempeño del trabajo. El derecho a trabajar en condiciones laborales y un ambiente de trabajo positivo y agradable redundará en la salud tanto física como mental de los trabajadores. (pág. 38)

Por lo tanto, se puede establecer que el ambiente laboral está constituido por todas aquellas condiciones en las que desenvuelve sus actividades el colaborador, entre estas condiciones se encuentran las físicas las cuales consisten en equipar el puesto

de trabajo de las herramientas e insumos necesarios para ejecutar un trabajo productivo, es decir con eficiencia y eficacia.

### **2.1.9 Desempeño laboral.**

Chiavenato (2000) considera el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma, que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Robbins & Coulter (2005) definen el desempeño como: “El resultado final de una actividad” (pág. 465).

Bohlander, Sherman, & Snell (2003) al respecto consideran:

“El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización”, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio”. (pág. 23)

Según Pedraza, Amaya, & Conde (2010):

El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. (pág. 496).

Palmar , Rafael, Valero, & Jhoan (2014):

El desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”. (pág. 166)

Marroquín (2011) define el desempeño laboral como: “Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel” (pág. 23).

Según lo expuesto anteriormente puede establecerse que el desempeño laboral es el desenvolvimiento que demuestran los colaboradores en las realización de las tareas que les compete realizar según las funciones y responsabilidades de su cargo, y las

competencias laborales que estos tengan, se espera que este desempeño sea efectivo, es decir que sea eficaz y eficiente, sin embargo, esto dependerá del contexto en el que se desenvuelve el colaborador, a continuación se describen algunos factores que influyen en desempeño laboral.

#### **2.1.9.1 Factores que influyen en el desempeño laboral.**

Para Arias & Heredia (1999) el desempeño depende de varios factores trascendentales como lo son: Aspectos tecnológicos (herramientas, maquinaria y utensilios de trabajo) Procedimientos administrativos (Políticas de la empresa) Aspectos culturales (valores, costumbres, modo de dirigir una empresa). Así mismo estos autores afirman que para mejorar el desempeño laboral se debe saber si el empleado tiene las herramientas necesarias (estas son eficientes y se adaptan a las labores que este realiza).

Es importante señalar que todas las organizaciones buscan alcanzar el éxito mediante la eficacia y eficiencia en sus procesos, sin embargo, algunas no proveen al talento humano las herramientas y equipo necesario para desempeñarse adecuadamente, algunas otras no tienen los suficientes recursos económicos y el personal busca la manera de conseguir estas herramientas por cuenta propia lo cual les ocasiona gastos, incomodidades e inconvenientes. Por lo tanto, puede decirse que el desempeño laboral no es responsabilidad exclusiva de los colaboradores sino también del patrono mediante la provisión de un contexto idóneo de trabajo.

#### **2.1.9.2 Eficiencia, eficacia, efectividad y productividad**

A continuación, se abordan algunos conceptos relacionados con el desempeño laboral:

##### **2.1.9.2.1 Eficacia.**

Koontz & Weihrich (2007) señalan que: “La eficacia es la consecución de los objetivos” (pág. 10).

Así mismo Robbins & Decenzo (2002) afirman que eficacia es: “Hacer lo correcto alcanzar las metas” (pág. 5).

Stoner, Freeman, & Gilbert (1996) afirman que es: “Capacidad para determinar los objetivos apropiados “hacer lo que se debe hacer” (pág. 10).

##### **2.1.9.2.2 Eficiencia.**

Koontz & Weihrich (2007) afirman que la eficiencia es: “La consecución de los fines con el menor consumo de recursos” (pág. 10).

Según Robbins & Decenzo (2002) la eficiencia se refiere a: “La relación entre los insumos y los productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos. Obtener

más producto de determinado insumo u obtener el mismo producto, pero con menos recursos” (pág. 5).

Stoner, Freeman, & Gilbert (1996) aseguran que es: “Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: "hacer las cosas bien" (pág. 9).

#### *2.1.9.2.3 Efectividad.*

“Es hacer bien las cosas correctas, es decir, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con “qué” cosas se hacen y con “cómo” se hacen esas cosas” (Granizo, 2018, pág. 12).

Las organizaciones deben tener un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia; es decir deben lograr las metas trazadas, pero sin olvidarse de hacer uso óptimo de los recursos.

#### *2.1.9.2.4 Productividad.*

Münch (2010) afirma que la productividad es definida como: “La relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados” (pág. 253).

Robbins & Coulter (2005) definen la productividad de los empleados como: “Una medida de desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia” (pág. 343).

Según la Organización Internacional de Trabajo (2016) para mejorar la productividad, el propietario de un negocio puede hacer dos cosas:

- Aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más)
- Disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa) (pág. 1)

Así mismo, La Organización Internacional de Trabajo (2016) afirma que: “Productividad es una medida del grado en el que se ponen a buen uso sus recursos, incluyendo su recurso humano. (pág. 6)

Obregón (2016) afirma que la productividad de la mano de obra es: “La cantidad de unidades obtenida por medio de su trabajo” (pág. 97).

Castaño (2012) señalan que: “El progreso tecnológico es el principal causante de los aumentos en la productividad de una economía y, por tanto, uno de los factores esenciales que producen crecimiento económico” (pág. 60).

La Organización Internacional de Trabajo (2016) señala que los colaboradores son más competentes cuando sus necesidades laborales son satisfechas; una de estas necesidades es desenvolver sus funciones en un lugar con buenas condiciones de

trabajo, lo cual aumenta su productividad. Si bien la eficacia es hacer lo correcto, la eficiencia es hacer las cosas bien, la productividad por lo tanto se basa en hacer lo correcto bien, en este sentido la OIT afirma que es necesario considerar que para alcanzar la productividad no se trata solo de trabajar arduamente sino de trabajar de la forma más inteligente por lo que se debe proveer al talento humano del equipo de trabajo que este necesita según su puesto debido a que el trabajo manual puede ser agotador y requerir mucho tiempo. De esta forma al utilizar equipos o máquinas se reduce el tiempo que se requiere para producir bienes o prestar servicios y así mismo minimiza la cantidad de desperdicios, dando como resultado la mejorara la calidad en la producción.

En base a lo anterior se establece que las organizaciones con alta productividad son aquellas que ponen especial énfasis en los colaboradores, proporcionándoles los medios e instrumentos de trabajo y herramientas tecnológicas necesarias para que desempeñen su trabajo con eficiencia y eficacia agilizando las labores y haciendo uso óptimo del tiempo en el logro de los objetivos.

#### **2.1.9.3 Desempeño docente.**

“La calidad en el servicio educativo se consigue al obtener resultados que han sido previstos con anterioridad” (Montenegro, 2003, pág. 10).

Montenegro (2003) afirma que el desempeño es: “El principal factor de calidad del servicio educativo el cual constituye el cumplimiento de los fines previstos, fines que están constituidos por la formación de personas que sean capaces de desenvolverse de manera exitosa en el ámbito profesional” (pág. 18).

“El desempeño docente, es el conjunto de acciones que un educador realiza para llevar a cabo su función; esto es, el proceso de formación de los niños y jóvenes a su cargo” (Montenegro, 2003, pág. 19).

Por su parte, Roca (2001) citado en Puente, Tamayo, & Martínez (2018) define el desempeño docente como:

La capacidad de un individuo para el cumplimiento de sus funciones, acciones y papeles propios de la actividad pedagógica profesional, el logro de un mejoramiento profesional, institucional y social, evidenciado en su competencia para la transformación y producción de nuevos conocimientos y valores y la plena satisfacción individual al ejecutar sus tareas con gran: cuidado, precisión, exactitud, profundidad, calidad y rapidez” (pág. 192)

Añorga (2010) citado en Puente, Tamayo, & Martínez (2018) define el desempeño docente como:

Proceso que se desarrolla a través de las relaciones de carácter social que se establecen en la aplicación de métodos para el cumplimiento de su contenido de trabajo, en correspondencia con los objetivos de la actividad pedagógica en que participa y el logro de un resultado que evidencia el mejoramiento profesional, institucional y social alcanzado, la atención a la educación de su competencia laboral y la plena comunicación y satisfacción individual al ejecutar sus tareas con cuidado, precisión, exactitud, profundidad, organización y rapidez” (pág. 18).

Para Montenegro (2003) el docente es el principal actor y dirigente de la educación, porque considera que es quien prevé las actividades que realizará con los estudiantes, y está en constante comunicación con ellos, señala que el docente es un instructor que se encarga de orientar su proceso de formación, razón por la cual considera que el desempeño docente es un factor predominante en la calidad educativa. La profesión docente se lleva a cabo mediante actividades sistemáticas, en las que el docente planea, desarrolla, evalúa y controla los procesos curriculares.

Así mismo, Montenegro (2003) considera que establecer los perfiles docentes es importante porque ellos son un patrón que los docentes deben seguir para ejecutar sus acciones adecuadamente, por lo que define el perfil docente como: “El conjunto de rasgos que caracterizan al profesional de la educación” (pág. 12).

De acuerdo a lo establecido anteriormente puede decirse que el desempeño docente es el desenvolvimiento que demuestran los profesores en la ejecución de sus funciones educativas, este es bueno cuando el docente se adapta a los cambios tecnológicos del entorno y cuando la parte administrativa le provee las herramientas necesarias para que realice las actividades con eficiencia y eficacia dando como resultado la formación de alumnos con calidad académica.

#### *2.1.9.3.1 Competencias docentes.*

El desempeño docente se asocia a los elementos de competencia.

Delannoy (2001) citado por Montenegro (2003) define una competencia como: “Un set de destrezas, valores y comportamientos que un profesor ha adquirido y que puede movilizar para enfrentar una situación en el aula” (pág. 12).

Montenegro (2003) afirma: “La competencia es un patrón general de comportamiento” (pág. 12).

Comellas (2002), citado por Rueda (2009) define la competencia como:

Aquella habilidad que permite la ejecución correcta de una tarea, lo que implica tanto la posesión de ciertos conocimientos como la práctica en la resolución de tareas, por lo que se dice que una persona es competente cuando es capaz de “saber, saber hacer y saber estar” mediante un conjunto de comportamientos (cognitivos, psicomotores y afectivos) que le permiten ejercer eficazmente una actividad considerada generalmente como compleja. (pág. 7)

Las competencias docentes de acuerdo a lo citado anteriormente se pueden definir como aquellas habilidades, destrezas y conocimientos que ha adquirido el profesional docente de acuerdo a la experiencia y su preparación académica, estas competencias le permiten desenvolverse dentro del salón de clases con eficiencia y eficacia

- Clasificación de las competencias docentes

Montenegro (2003) señala que el docente debe tener competencias básicas como persona íntegra y competencias específicas como profesional, para desempeñar su labor con altos estándares de calidad, así pues, asegura que el docente debe tener competencias básicas porque primero es persona y luego es profesional, es decir, debe ser una persona competente que sepa actuar con las personas en su entorno, siendo coherente con lo que hace y dice, actuar de manera responsable y consecuente y transformar el entorno para mejorar la convivencia humana. Debe ser una persona íntegra, saber cómo desplazarse en forma coordinada a través del espacio, comunicarse con un lenguaje natural, utilizar tecnología para mejorar sus condiciones de vida, interactuar de manera adecuada con otras personas, tener afecto hacia ellas y ser consciente de sus emociones y sentimientos y controlarlos.

Montenegro (2003) señala que el docente como profesional necesita competencias específicas, para poder ejecutar y desempeñar su labor. Entre estas competencias las que está en primer lugar es “la competencia para interactuar de manera armónica con el entorno”, la cual consiste según este autor en que el docente debe tener un vínculo positivo con su entorno institucional y el contexto externo sociocultural, debe actuar con cooperación y desarrollar lazos de afecto.

La siguiente competencia que señala Montenegro (2003) es “la competencia para construir un ambiente propicio en pos de un proyecto educativo institucional”, esa consiste en que el docente debe tener la habilidad de interactuar de manera armónica con sus colegas y trabajar en equipo para lograr alcanzar los objetivos organizacionales,

Referente a la tercera competencia; “la competencia para conocer y orientar al estudiante” Montenegro (2003) considera que es responsabilidad del docente analizar

la situación en la que se encuentra el estudiante, identificado su estado académico y emocional y recurrir a estrategias para promover su desarrollo.

La cuarta competencia es “la competencia para diseñar y desarrollar currículo” esta consiste en que el docente debe diseñar sus planes de estudio de acuerdo a los lineamientos que le del centro educativo y al contexto del estudiante, debe procurar ante todo desarrollar sus actividades con la máxima eficiencia y eficacia para lograr lo establecido en el plan de estudios, así mismo debe adecuar los ambientes de aprendizaje utilizando adecuadamente para realizar la labor docente medios y recursos educativos” por último “la competencia para reconocerse como profesional docente” se refiere a que el docente debe estar consciente de los resultados que ha obtenido, de sus logros, dificultades y fracasos, esto con el fin de que se ha responsable de sus fallas y realice acciones correctivas para mejorar su desempeño.

Se han expuesto las competencias que según Montenegro (2003) debe tener un docente, en conclusión puede decirse que para ser docente se requiere tener varias habilidades, un buen docente es aquel que actúa con ética y empatía con los estudiantes y con sus compañeros de trabajo, sabe cómo guiar a los estudiantes, prepara su clase con anticipación y utiliza los medios y recursos que estén a su alcance para poder enseñar, así mismo es capaz de detectar sus fallas y mejorar continuamente.

#### *2.1.9.3.2 Factores que determinan el desempeño docente.*

Montenegro (2003) establece que: “El desempeño docente está determinado por una intrincada red de relaciones e interrelaciones. En un intento por simplificar esta complejidad, podrían considerarse tres tipos de factores: los asociados al mismo docente, los asociados al estudiante, y los asociados al contexto” (pág. 12).

- Factores asociados al docente

Montenegro (2003) afirma que dentro de los factores asociados al docente se encuentra su formación profesional, sus condiciones de salud y su grado de motivación y compromiso con su labor; señala que el primer factor, la formación profesional, es determinante porque entre mayor preparación académica tenga un docente mayores probabilidades tendrá de desempeñar sus labores con eficiencia. El segundo factor que considera es el factor salud el cual radica en que cuando mayor bienestar físico y mental tiene una persona, mejor ejercerá sus funciones, señala que estos dos factores no son suficientes, ya que si el docente no se siente motivado no ejecutará sus labores con compromiso, horarios puntuales, jornadas completas, buenas relaciones con los estudiantes y compañeros de trabajo y dedicación y entusiasmo en las actividades pedagógicas.

- Factores asociados al estudiante

Montenegro (2003) considera que los factores asociados al estudiante son semejantes a los del docente: condiciones de salud, nivel de preparación, grado de motivación y compromiso. Afirma que estos factores también dependen de la situación familiar y el ambiente en que se desarrolle el estudiante, pero también el docente puede tener influencia sobre ellos, ya que el grado de preparación del estudiante dependerá de él buen desempeño y trabajo que hayan realizado los docentes anteriores, también en el factor motivación puede tener un papel importante el docente ya que puede dar clases de manera creativa, organizada e interactiva a manera que el estudiante se sienta motivado y comprometido.

- Factores asociados al contexto

Montenegro (2003) considera que los factores asociados al contexto son varios; sin embargo, los clasifica en dos niveles siendo estos el entorno institucional y el contexto sociocultural. El entorno institucional se refiere al ambiente y se integra de dos grandes componentes: lo físico y lo humano. Lo físico significa que dentro de las instituciones educativas se requiere una infraestructura física con excelentes condiciones, dotada de excelentes materiales educativos como recursos tecnológicos, asegura que también se requiere de un ambiente humano propicio, enriquecido con relaciones de afecto, autonomía y cooperación. El segundo nivel es el contexto, el cual también influye en el desempeño docente, mediante las estructura social, económica, política y cultural.

Según lo expuesto se puede decir que los factores que influyen sobre el desempeño docente son diversos y no dependen solo del docente, sino también se verá influenciado por la preparación previa que tengan los estudiantes a su cargo, ya que si estos no están preparados para estar al nivel académico donde se encuentran surgirán inconvenientes y retrasos, sin embargo, el buen docente debe realizar esfuerzos para alinear a los estudiantes repasando los temas que se les dificulta y lograr así su máximo bienestar, así también el contexto institucional influye ampliamente en el desempeño, si el docente no tiene los medio físicos tecnológicos para desempeñar sus funciones le será muy difícil o incluso imposible ejecutarlas.

### **2.1.10 Proceso de enseñanza aprendizaje**

Carvajal (1990) considera que la didáctica es una ciencia que interviene en el proceso de enseñanza aprendizaje, es la parte de la pedagogía que se enfoca en el saber y se dedica a la formación de estudiantes mediante la enseñanza de conocimientos teóricos y prácticos dentro de un ambiente adecuado, a través de instrumentos teóricos y prácticos que le permiten al docente investigar, formar y desarrollar de manera integral a los estudiantes.

Así pues García (2004) sobre la pedagogía considera: “Se refiere a la educación, específicamente a los procesos de enseñanza aprendizaje, cómo se realizan estos procesos en los escenarios educativos y como deberían ser” (pág. 31).

“La educación es un proceso formativo cuyo objetivo es preparar a los egresados, sea el nivel que adquieran para su inserción en los procesos de reproducción que demanda el sistema, sean económicos, sociales, ideológicos, políticos u otros” (Calderón, Zamora, & Medina, 2017, pág. 310).

Delavaut & Fernández (2008) sobre el aprendizaje afirman: “En este proceso están implicados recíprocamente un sujeto que conoce, un contenido a aprender y la intervención o andamiaje de agentes mediadores. Estos agentes son personas en el caso del docente, los compañeros, y las tecnologías de representación y comunicación” (pág. 20).

Abreu, Barrera, Brejio, & Bonilla (2018) referente al proceso de enseñanza aprendizaje afirma:

Se concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el alumno y el profesor cumple con una función de facilitador de los procesos de aprendizaje. Son los alumnos quienes construyen el conocimiento a partir de leer, de aportar sus experiencias, y reflexionar sobre ellas, de intercambiar sus puntos de vista con el compañero y su profesor. El proceso de enseñanza aprendizaje es de comunicación, de socialización. El docente comunica, expone, organiza, facilita los contenidos científicos-históricos-sociales a los que los estudiantes y estos, además de comunicarse con el docente, lo hacen entre sí y con la comunidad. Es por ello que el proceso docente es de intercomunicación. (pág. 612)

Según Adame (2009)

Los procesos educativos de enseñanza y aprendizaje son procesos de comunicación en los que intervienen tres elementos básicos: el emisor, el mensaje y el receptor. En el enfoque clásico o transmisivo de enseñanza se considera que el emisor es fundamentalmente el profesor y las fuentes del conocimiento, el mensaje son los contenidos educativos que se pretenden transmitir y el receptor suele ser el alumno. En un enfoque más moderno y participativo de la educación todos los agentes emiten y reciben información, de modo que el mensaje se refiere tanto a los contenidos de la enseñanza como a las ideas que manifiestan los alumnos en sus intervenciones, en sus actividades y en cualquiera de los mecanismos en los que se expresa su opinión. En estos procesos de comunicación interactiva que se producen en el aula los recursos tecnológicos intervienen como medios complementarios de transmisión de los mensajes. Tanto es así que en la actualidad los alumnos también pueden utilizar

tales medios a la hora de aprender y a la hora de realizar o presentar sus trabajos. (pág. 1)

De acuerdo a lo establecido anteriormente se puede decir que el proceso de enseñanza aprendizaje, es un proceso de comunicación, en el que el docente transmite conocimientos al alumno y este capta esa información para formar sus propios conceptos sobre diversas áreas, este proceso de comunicación se logra mediante la utilización de medios didácticos principalmente tecnológicos.

### **2.1.11 Tecnología educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje.**

Rodríguez (1995) citado por La Cruz (2002) define la tecnología educativa como: “Diseño, aplicación y evaluación de recursos tecnológicos en la enseñanza, modelos de diseño multimedia, en el proceso de enseñanza aprendizaje, cambio tecnológico e innovación pedagógica” (pág.23).

Ortega (1997) citado por La Cruz (2002) considera que la tecnología educacional promueve la utilización de técnicas, materiales y recursos que al ser correctamente aplicados permiten aumentar la optimización del proceso de comunicación entre el docente y alumno, y viceversa, mejorando así el proceso de enseñanza aprendizaje dando lugar a una educación de calidad.

Sánchez, González, & Cacheiro (2016) en su libro “Recursos tecnológicos en Contextos Educativos” consideran que el uso de medios tecnológicos permite el mejoramiento del ambiente educativo mediante la interacción creativa dentro de los salones de clase, dado que los estudiantes se sienten más motivados a colaborar con los docentes porque para ellos es familiar la utilización de tecnología, razón por la cual los estudiantes son considerados por estos autores como: “nativos digitales”. Los estudiantes sienten mayor confianza cuando los docentes y ellos mismos utilizan tecnología puesto que pueden dominarla y comprenderla con facilidad lo cual permite que el proceso de enseñanza aprendizaje se realice de forma eficiente, eficaz. La enseñanza es especialmente un proceso de comunicación en el que interactúan los estudiantes y profesores de manera recíproca, proceso que mediante la utilización de tecnología se facilita.

Delavaut & Fernández (2008) sugieren que dentro de los centros educativos se debe: “Reemplazar la comunicación vertical emisor-docente/receptor-alumno, por alternativas en las cuales la información circule de receptores a emisores y viceversa y entre receptores. Esto mejoraría el proceso de comunicación educativa permitiendo una mayor participación y retroalimentación por parte del alumnado” (pág. 20).

Indiscutiblemente el cambio que sugiere Delavaut & Fernández (2008) puede lograrse mediante la utilización de recursos tecnológicos con los cuales el docente pueda comunicarse con los estudiantes, pero también los estudiantes con el docente y con

sus demás compañeros. En fin, la aplicación de tecnología permite optimizar los procesos de comunicación, es decir agilizarlos y reducir tiempos y errores impactando positivamente la calidad del servicio educativo.

La tecnología en la educación superior se incorpora cada vez más con mayor intensidad, al respecto Peñalosa (2013) considera que actualmente no es posible concebir una educación presencial pura, debido a que casi siempre se hace necesaria la utilización de herramientas tecnológicas, entre los cuales se encuentran los recursos de apoyo para la presentación electrónica de contenidos y ambientes de trabajo electrónico colaborativo, como plataformas o ambientes de aprendizaje, este autor asegura que las tecnologías brindan una mediación que facilita el contacto y la interacción entre estudiantes y su objeto de conocimiento.

Peñalosa (2013) afirma que el aprendizaje en la educación superior tiene las siguientes características:

- Es un proceso constructivo
- Se desarrolla en entornos mixtos
- Se basa en el desarrollo de pericia
- La interactividad es un elemento central
- Precisa del desarrollo de autonomía del estudiante;
- Requiere de un diseño instruccional sólido. (pág. 2)

En base a lo anterior se puede establecer que la tecnología actúa en el proceso educativo como un agente mediador que permite transmitir información al estudiante, la tecnología educativa es diversa; esta puede ser utilizada dentro de un aula mediante la manipulación de equipo de cómputo, de sonido y proyección facilitando la labor docente y aumentando el interés del estudiante, o bien puede ser utilizada por los estudiantes mismos desde sus hogares mediante la manipulación de computadoras buscando información y dando lugar al autoaprendizaje.

#### **2.1.11.1 Beneficios de la tecnología educativa.**

Según Sáenz (1995) citado por La Cruz (2002) los recursos tecnológicos permiten potenciar tres aspectos para suscitar y mantener la atención:

- Presentar el objeto con mayor intensidad
- Permiten controlar la extensión o amplitud del número de estímulos
- Posibilitan dosificar la atención de la duración. (pág.54)

La Cruz (2002) considera que la tecnología educativa debe ser, la responsable de optimizar los procesos comunicativos que implica el acto didáctico, así mismo afirma que la tecnología permite:

- Hacer la educación más fructífera
- Dar a la enseñanza una base científica
- Individualizar la educación
- Hacer la enseñanza más eficaz
- Hacer el aprendizaje más inmediato
- Aumentar las posibilidades de acceso a la comunicación. (pág. 32)

La tecnología educativa, por lo tanto, permite a los docentes lograr la eficiencia y eficacia en el proceso educativo, porque mediante ella se puede optimizar el tiempo y agilizar procesos, al mismo tiempo que se logran alcanzar los objetivos establecidos en la planificación docente.

#### **2.1.11.2 Recursos tecnológicos en la educación.**

“En los procesos de enseñanza aprendizaje utilizamos los términos medios y recursos para designar distintos tipos de ayuda o apoyo a la acción formadora, cualquier medio es ante todo un artefacto con un soporte físico (hardware, lo duro)” (pág. 53).

Pariona (2016) piensa que los recursos tecnológicos en la educación son muy importantes porque a través de ellos, los profesores pueden intensificar el aprendizaje de los estudiantes, por esta razón, señala que los docentes se encuentran obligados a prepararse en el uso de estos recursos para poder estructurar sus contenidos de mejor manera con la utilización de equipo de cómputo y equipo multimedia.

Niño (2011) coincide con Pariona (2016) al considerar que los recursos tecnológicos hacen más sencillo el proceso de comunicación del docente, debido a que al utilizarlos se aumentan la posibilidad de que este pueda expresar los conceptos de mejor manera haciendo uso de la palabra y gestos corporales mientras se apoya del uso de recursos visuales, auditivos y audiovisuales para mejorar sus exposiciones.

Por lo tanto, los recursos tecnológicos en la educación constituyen recursos didácticos porque facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje, referente a estos Calvo (2005) afirma: “Un recurso didáctico es todo medio instrumental que ayuda a facilitar la enseñanza y posibilita la consecución de los objetivos de aprendizaje que se pretenden” (pág. 97).

Gimeno (1991) citado por Calvo (2005) considera los recursos didácticos como:

Cualquier instrumento u objeto que pueda servir de recurso para que, mediante su manipulación, observación o lectura se ofrezca oportunidades de aprender algo, o bien con su uso se intervenga en el desarrollo de alguna función de la enseñanza. Es decir, los materiales comunican contenidos para su aprendizaje y pueden servir para estimular y dirigir el proceso de

enseñanza-aprendizaje, total o parcialmente. Así, por ejemplo, el material sirve no solo para transmitir conceptos, ideas, etc., sino también para avivar el interés del alumno, guiarlo en un determinado proceso de pasos a seguir. (pág. 45)

Así mismo, Calvo (2005) argumenta que los recursos tecnológicos didácticos más utilizados son los recursos audiovisuales los que facilitan la labor educativa debido a que permiten estimular mayor cantidad de canales sensoriales los cuales se encargan de transformar los estímulos percibidos en impulsos nerviosos que se transmiten al cerebro para ser interpretados y obtener información del entorno; de esta manera se logra un proceso de comunicación más eficaz.

Referente a lo expuesto anteriormente se puede afirmar que los recursos tecnológicos actúan en el proceso de enseñanza aprendizaje como recursos didácticos que facilita la acción docente y le proveen al estudiante un entorno agradable que aumenta su atención lo cual da como resultado un mejor aprendizaje.

### **2.1.11.3 Recursos audiovisuales.**

A continuación, se analizará los recursos audiovisuales los cuales constituyen un recurso tecnológico didáctico.

Según Niño (2011): "Se denominan visuales los recursos que toman como estímulo primario las imágenes estáticas o móviles, que impresionan el sentido de la vista. Son los que más se usan en la intervención oral" (pág.97).

En cuanto a los recursos auditivos Niño (2011) afirma: "Se denominan auditivos si se dirigen a la sensibilidad y capacidad acústica de las personas, mediante la producción de diversos sonidos. Por ejemplo, una exposición se puede apoyar en pasajes musicales" (pág. 97).

"Se denominan audiovisuales si estimulan la visión y audición de los oyentes mediante una combinación de imágenes visuales y de sonido" (Niño, 2011, pág. 97).

Según Moore (1991) los recursos audiovisuales son parte de los recursos didácticos denominados multisensoriales porque a través de ellos se procura enseñar de manera directa haciendo uso de las vías de percepción, el oído y la vista, respectivamente, mediante ellos se recrea imágenes, palabras y sonidos, por lo que constituyen una herramienta de gran valor en la educación siendo un auxiliar didáctico para el docente.

Adame (2009) referente a los recursos audiovisuales afirma:

Los recursos audiovisuales se han considerado desde hace tiempo como un importante recurso educativo, ya que la mayor parte de la información que

reciben las personas se realiza a través del sentido de la vista y del oído. La principal razón para la utilización de imágenes en los procesos educativos es que resultan motivadoras, sensibilizan y estimulan el interés de los estudiantes hacia un tema determinado, de modo que facilitan la instrucción completando las explicaciones verbales impartidas por el profesorado. son instrumentos tecnológicos que ayudan a presentar información mediante sistemas acústicos, ópticos, o una mezcla de ambos y que, por tanto, pueden servir de complemento a otros recursos o medios de comunicación clásicos en la enseñanza como son las explicaciones orales con ayuda de la pizarra o la lectura de libros. Los recursos audiovisuales se centran especialmente en el manejo y montaje de imágenes y en el desarrollo e inclusión de componentes sonoros asociados a las anteriores (pág. 2).

Repetto & Calvo (2003) consideran: “Los recursos audiovisuales emplean el lóbulo derecho del cerebro encargado de la visión y del espacio para complementar el lado izquierdo que el hombre usa para escuchar” (pág. 141).

Se puede afirmar que los recursos audiovisuales son un recurso didáctico eficaz porque a través de ellos se puede transmitir información que estimula el oído y la vista los cuales constituyen los principales sentidos a través de los cuales el ser humano aprende.

#### *2.1.11.3.1 Ventajas de los recursos audiovisuales*

Según Rodino (1987) los medios audiovisuales ofrecen ventajas cuantitativas y cualitativas.

- Ventajas cuantitativas

Rodino (1987) señala que los medios audiovisuales bien empleados y materiales audiovisuales visuales bien diseñados y realizados hacen posible: Reducir el tiempo y el esfuerzo de la enseñanza, porque les permite a los docentes la reproducción de información y la repetición de esta cuando se requiera, también permite trasladar información que ha sido previamente diseñada en menor tiempo que el que usualmente demanda una exposición verbal, además permite conservar la información educativa para su utilización a futuro. Reducen el tiempo y el esfuerzo de aprendizaje; debido a que través, de estos medios se estimula en forma simultánea algunos los órganos sensoriales lo cual contribuye a mejorar la comprensión de la información transmitida. Aumentan la retención de la información recibida, tanto a corto como a mediano plazo (lo que los psicólogos denominan “memoria inmediata” y “memoria residual”, respectivamente).

- Ventajas cualitativas

Rodino (1987) considera que las ventajas cualitativas de la utilización de los recursos audiovisuales son: Motivar mejor el aprendizaje, contribuir a una enseñanza activa, favorecer el contacto con la realidad extraescolar, estimular el desarrollo de la observación, la creatividad, la toma de posición personal frente a la información proporcionada y la actitud crítica.

Como se ha evidenciado la utilización de recursos audiovisuales ofrece varias ventajas tanto para el docente como para el alumno la principal de ellas es le permiten lograr los objetivos de enseñanza con mayor rapidez puesto que el estudiante a través de ellos capta la información con mayor facilidad.

En el caso de que el profesorado que utiliza los medios audiovisuales en la educación aplique una metodología activa y participativa de sus alumnos se pueden desarrollar otras funciones como son las siguientes:

#### *2.1.11.3.2 Proyector.*

El proyector constituye un periférico, por lo que a continuación se define este término según O'Brien & Marakas (2006): "El término periféricos es el nombre genérico dado a todos los dispositivos de entrada, salida y almacenamiento secundario que son parte de un sistema informático, pero que no son parte del CPU" (pág. 80).

"Los dispositivos de salida de un sistema informático comprenden unidades de despliegue de video, impresoras, unidades de respuesta de audio, etc. Ellos convierten la información electrónica producida por el sistema informático en una forma que sea inteligible al ser humano para su presentación a los usuarios finales." (O'Brien & Marakas, 2006, pág. 78.79)

"El proyector multimedia es un recurso didáctico cuya finalidad didáctica es facilitar el desarrollo de las actividades formativas en el proceso de enseñanza-aprendizaje" (Pari & Llocallasi , 2019, pág. 33).

"El recurso audiovisual normalmente más utilizado es el proyector de diapositivas, el cual cumple la función de mostrar imágenes para ejemplificar secuencias de trabajo" (Fernández Izquierdo, y otros, 2001, pág. 72).

Referente al término proyector Marqués , Sáez, & Guayta (2004) señalan: "Es un elemento audiovisual que se está usando con más frecuencia en el ámbito docente como soporte para realizar comunicaciones orales, conectado a un ordenador, es capaz de reflejar las imágenes preparadas anteriormente mediante un programa informático en la pantalla" (pág. 103).

Salesa (2017) establece:

Un proyector multimedia también conocido como cañón, es un equipo electrónico que conectado a un ordenador permite mostrar imágenes fijas o en movimiento en un tamaño superior a otros dispositivos. Se trata de un elemento que atrae al alumnado, al permitir que todos a la vez dispongan del mismo contenido. Además, al estar conectado a un ordenador. (pág. 50)

Rodino (1987) indica que: “El montaje de diapositivas emplea imágenes fijas que pueden reproducir la realidad directa (fotografías) o representada (diseños gráficos diversos) y el lenguaje verbal oral. Cuando se le incorpora banda de audio, entran además a jugar su papel los sonidos sonoros” (pág. 21).

“Un proyector permite la posibilidad de realizar exposiciones de contenido más completas, fomentar la participación del alumnado, y mejorar el nivel de atención, lo que tendrá repercusiones en el interés y motivación del alumnado en el desarrollo del aprendizaje” (Álvarez, 2015, pág. 106)

Hay que situar el proyector a una altura que sea cómoda para trabajar. El tamaño de la proyección está en función de la distancia a la que se situó el proyector. Variando esa distancia es posible ajustar la imagen al formato deseado. Es importante que el proyector este completamente fijo para que, en caso de desconectarlo momentáneamente, no se mueva al volver a conectarlo. (Equipo Parramón Paidotribo, 2019, pág. 2)

El proyector es por lo tanto un dispositivo de salida que constituye un recurso audiovisual que proyecta diapositivas las cuales están integradas de contenido multimedia que permiten estimular los sentidos de los alumnos para captar información de manera más fácil y directa, constituyen por lo tanto un recurso expositivo que el docente utiliza para facilitar su labor, pero también puede ser utilizados por los estudiantes para comunicar sus experiencias y aprendizaje con el docente y con el resto de sus compañeros.

- Las ventajas del uso del proyector

Salesa (2017) Sostiene que el proyector ofrece los siguientes beneficios: En primer lugar, permite atraer la atención del alumno y adaptarse a su ritmo, ayuda al docente a mostrar contenido de forma secuencial, es un medio flexible porque permite utilizar otros recursos como bocinas de manera simultánea. Si bien el docente puede utilizarlo para dar a conocer los contenidos estructurados, también los alumnos pueden hacer uso de él elaborando presentaciones con los compañeros. Esta autora afirma que el proyector permite mostrar contenidos de manera atractiva y lógica, ayuda a mejorar la creatividad de los alumnos, permite controlar el tiempo ya que para su utilización se ha preparado previamente las diapositivas que serán utilizadas ante los estudiantes,

teniendo así el docente el control sobre la reproducción de estas y el tiempo estimado de su duración, el proyector es además un medio que permite la transmisión eficaz de contenidos ya que facilita la comunicación verbal .

El proyector es, por lo tanto, un recurso didáctico y tecnológico ampliamente utilizado en las empresas de servicios educativos por las numerosas ventajas descritas anteriormente de acuerdo a Salesa (2017) las cuales son tanto para el docente como para los estudiantes, la principal ventaja a destacar es que con el uso del proyector se puede captar la atención del alumno, lo cual resulta más difícil con la utilización de una pizarra porque muchas veces su contenido no se puede visualizar completamente, en cambio con un proyector los contenidos pueden ser ampliados de acuerdo a la configuración que se le dé, a su vez con la utilización del proyector el docente puede tener el control del contenido pudiendo regresar la diapositiva en caso el alumno lo solicite cosa que no sería posible con el uso una pizarra tradicional en la cual al borrar el contenido este ya no puede ser visualizado otra vez.

- Características del proyector

Según Álvarez (2015) las principales características del proyector son:

- Versatilidad: La conectividad con diversos dispositivos, sobre todo con equipos informáticos permite la proyección de todo tipo de recursos multimedia (texto, imagen, video, sonido y conexión a redes de información como internet). Esto nos permite mostrar gran cantidad de contenidos referidos a cualquier temática posible.
- Adecuación al ritmo exposición; El docente tiene total control durante la exposición y desarrollo de los contenidos, mediante mandos a distancia y periféricos de ordenador. Permite retomar contenidos ya expuestos e incluir nuevos elementos, por lo que posibilita la secuencia de contenidos.
- Adecuación al ritmo del aprendizaje del alumnado
- Interactividad en el aprendizaje mediante la integración del proyector multimedia
- Calidad visual en las exposiciones de contenidos
- El uso del proyector para proyectar contenidos ameniza el proceso de aprendizaje, aportando ritmo y velocidad de respuesta, por lo que será un elemento motivador. (pág. 106)

Álvarez (2015) afirma que mediante la utilización de un proyector se puede se puede mostrar diapositivas en las que se puede mostrar elementos multimedia de manera estructurada y coherente lo cual permitirá facilitar la transmisión de la información y la comprensión por parte de los estudiantes que la reciben, por lo tanto la utilización de diapositivas proyectadas constituyen según este autor un medio de apoyo refuerzo en

el proceso de enseñanza aprendizaje, además afirma que la inclusión de material audiovisual en la diapositiva permitirá captar la atención de los estudiantes.

#### *2.1.11.3.3 Bocina.*

Oz (2008) acerca de los periféricos de salida considera: “Suelen ser las pantallas y las impresoras, presentan la información de la computadora a las personas. También hay dispositivos de salida como bocinas y reproductores de audio y dispositivos especializados como impresoras Braille” (pág. 112).

“La bocina es un transductor electromecano-acústico, que se encarga de transformar la energía eléctrica en energía acústica” (Zetina & Zetina, 2004, pág. 634).

La Cruz (2002) define el sonido como: “Una imagen, una imagen auditiva que, curiosamente, dispara más la imaginación que las imágenes visuales. El sonido tiene una función primaria en su integración con lo visual. Es la función realista. El sonido acerca las imágenes a la realidad” (pág. 62).

“En el aula el sonido puede ser usado principalmente de tres maneras: Como ilustración de contenidos, como información y creación, como objeto de estudio y análisis” (La Cruz, 2002, pág. 65).

La bocina también es un dispositivo de salida que constituye un recurso tecnológico didáctico que permite que el docente pueda presentar información a través de videos los cuales tengan incorporado sonido.

#### *2.1.11.3.4 Micrófono.*

“Los micrófonos son transductores electroacústicos, que transforman la energía acústica en energía eléctrica” (Saposhkov, 1983, pág. 73).

“Aparato que transforma las ondas sonoras en corrientes eléctricas para su amplificación” (Real Academia Española (2021).

Según Paucar (2020) la buena audición dentro del salón de clases es un factor determinante para proporcionar excelente calidad educativa a los alumnos, sencillamente porque si el estudiante no puede oír bien al profesor, no podrá aprender los contenidos impartidos. Muchas veces el ruido externo del salón de clases ocasiona baja calidad auditiva o bien el tono de voz del profesor, por esta razón, en ocasiones es necesario que los docentes hagan uso de micrófonos para transmitir mensajes con buena calidad auditiva para que los estudiantes interpreten, entiendan y retengan de mejor manera estos mensajes porque si no escuchan bien su cerebro tratará de compensar lo que no se oye y realizará mayor esfuerzo para lograr entender el mensaje que se está recibiendo y por lo tanto se cansará más.

El cerebro humano es un procesador de datos sumamente avanzado. Al escuchar un sonido, los oídos transmiten esta información al cerebro, donde la información se interpreta, se entiende y se retiene. Si el sonido no se oye bien, el cerebro empieza a "compensar" lo que no se oye bien, para lograr entender el mensaje que se está recibiendo. Al no oír bien, el cerebro se esfuerza más para lograr entender esta información, y tal como un músculo haciendo demasiado esfuerzo, se cansa.

#### 2.1.11.3.5 Porcentaje de lo que se aprende respecto a las vías de acceso de información.

“Los diversos estudios de psicología de la educación han puesto en evidencia las ventajas que presenta la utilización de recursos audiovisuales en el proceso enseñanza-aprendizaje. Su empleo permite que el alumno asimile una cantidad de información mayor al percibirla de forma simultánea a través de dos sentidos: la vista y el oído” (Barros & Barros, 2015, pág. 28)

Según Sáenz (1995) citado por La Cruz (2002) Weber y Zankov presentan los siguientes datos referentes al porcentaje de aprendizaje respecto a las vías de acceso de la información.

**Tabla 22**  
**Porcentaje del aprendizaje respecto a las vías de acceso de información.**

Weber	Zankov
40% por la visión	83% Mediante la vista
25% por la audición	11% mediante el oído
17% por el tacto	3.5% mediante el olfato
15% por las sensaciones cenestésicas	1.5 mediante el tacto
3% por el gusto y el olfato	1% mediante el gusto

**Nota:** La Cruz, 2002, (pág. 6) Nuevas Tecnologías para Futuros Docentes.

## 2.2 Fundamentos legales

### 2.2.1 Constitución Política de la República de Guatemala.

La Constitución Política de la República de Guatemala, proclamada mediante el Decreto 2-86 por la Asamblea Nacional Constituyente (1985) establece lo siguiente referente a la Universidad de San Carlos de Guatemala:

#### **Artículo 82. Autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad, dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la

educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales.

Se rige por su Ley Orgánica y por los estatutos y reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduados y sus estudiantes.

### **Artículo 83. Gobierno de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

El gobierno de la Universidad de San Carlos de Guatemala corresponde al Consejo Superior Universitario, integrado por el Rector, quien lo preside; los decanos de las facultades; un representante del colegio profesional, egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que corresponda a cada facultad; un catedrático titular y un estudiante por cada facultad.

### **Artículo 84. Asignación presupuestaria para la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

Corresponde a la Universidad de San Carlos de Guatemala una asignación privativa no menor del cinco por ciento “Constitución Política de la República de Guatemala”.

### **2.2.2 “Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala” Decreto Número 325.**

La ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Decreto 325 emitida por el Congreso de la República de Guatemala (1947) establece.

#### **Artículo 1o.**

La Universidad de San Carlos de Guatemala es una institución autónoma, con personalidad jurídica, regida por esta Ley y sus estatutos, cuya sede central ordinaria es la ciudad de Guatemala.

#### **Artículo 2o.**

Su fin fundamental es elevar el nivel espiritual de los habitantes de la República, conservando, promoviendo y difundiendo la cultura y el saber científico.

#### **Artículo 6o.**

Integran la Universidad las Facultades siguientes:

De Ciencias Económicas;

De Humanidades;

De Ciencias Jurídicas y Sociales;

De Ingeniería;

De Ciencias Médicas;

De Ciencias Químicas y Farmacia;

y de Odontología.

Asimismo, integran la Universidad los Institutos, Departamentos y Dependencias ya existentes y las Facultades y Centros que la Universidad reconozca, incorpore o establezca en lo sucesivo.

#### **Artículo 7o.**

La docencia universitaria estará a cargo de profesores honorarios, titulares y auxiliares. Las tareas auxiliares de la docencia estarán a cargo de ayudantes de cátedra, jefes de trabajos prácticos en general y jefes de laboratorio.

#### **Artículo 8o.**

El personal docente será designado por el Consejo Superior Universitario, atendiendo a la calificación de méritos en examen de oposición. Los estatutos determinarán la forma de llevar a cabo dichos exámenes.

#### **Artículo 12.**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, tendrá para su gobierno e integración, los siguientes organismos: un Consejo Superior Universitario, un Cuerpo Electoral Universitario y un Rector.

#### **Artículo 13.**

Forman el Consejo Superior Universitario: el Rector, que lo preside, los Decanos de las Facultades, un representante de cada Colegio profesional, de preferencia catedrático de la Universidad y un estudiante de cada Facultad.

Forman parte también del Consejo Superior Universitario, el secretario y el Tesorero de la Universidad, quienes en las deliberaciones sólo tendrán voz, pero no voto.

#### **Artículo 25.**

El Rector es el representante legal de la Universidad, ejecuta y hace cumplir las resoluciones del Consejo Superior Universitario.

### **2.2.3 Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

El Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala emitido por el Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala establece:

#### **Artículo 1.**

Los Centros Regionales Universitarios son Unidades Académicas y Centros de Investigación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargados de desarrollar programas de interés regional y nacional, de acuerdo a la política de Regionalización de la Educación Superior, aprobada por el Consejo Superior Universitario el veintiséis de mayo de mil novecientos setenta y cinco.

#### **Artículo 2.**

Los Centros Regionales Universitarios se ubican en distintas regiones ecológicas y productivas del país, así:

2.1 Centro Regional Universitario del Norte — CUNOR—: cuya área de influencia abarca los departamentos de Alta y Baja Verapaz, y su sede en la ciudad de Cobán.

2.2 Centro Regional Universitario de Oriente —CUNORI—: cuya área de influencia abarca los departamentos de Chiquimula, El Progreso y Zacapa, y su sede en la ciudad de Chiquimula.

2.3 Centro Regional Universitario de Nor-Occidente —CUNOROC—: cuya área de influencia abarca el departamento de Huehuetenango, y su sede en la ciudad de Huehuetenango.

2.4 Centro Regional Universitario del Sur —CUNSUR—: cuya área de influencia abarca los departamentos de Escuintla y Santa Rosa, y su sede en la ciudad de Escuintla.

2.5 Centro Regional Universitario de Sur-Occidente —CUNSUROCC—: cuya área de influencia abarca los departamentos de Suchitepéquez y Retalhuleu, y su sede en la ciudad de Mazatenango.

2.6 Centro Regional Universitario de Sur-Oriente —CUNSURORI—: cuya área de influencia abarca los departamentos de Jalapa y Jutiapa, y su sede en la ciudad de Jalapa.

2.7 Centro de Estudios del Mar y Acuicultura —CEMA—: cuya área de influencia es de interés nacional, el territorio de Guatemala y sus aguas internas y marítimas, y sus sedes en la Ciudad de Guatemala y Amatitlán.

2.8 Centro Universitario de Petén —CUDEP—: cuya área de influencia abarca el Departamento de Petén, y su sede en el municipio de Santa Elena.

2.9 Centro Universitario de San Marcos —CUSAM—: cuya área de influencia abarca el Departamento de San Marcos, y su sede en la ciudad de San Marcos.

2.10 Centro Universitario de Izabal —CUNIZAB—: cuya área de influencia es el Departamento de Izabal, y sus sedes en los municipios de Morales y Puerto Barrios.

2.11 Centro Universitario de Zacapa —CUNZAC— creado en Punto SÉPTIMO Inciso 7.14 del Acta 10-2011 de fecha 25 de mayo de 2011 del Consejo Superior Universitario.

2.12 Centro Universitario de Baja Verapaz —CUNBAV— creado en Punto SEXTO Inciso 6.2 del Acta 28-2008 de fecha 12 de noviembre de 2008 del Consejo Superior Universitario.

2.13 Centro Universitario de El Progreso —CUNPROGRESO— creado en Punto SEXTO Inciso 6.3 de Acta 28-2008 de fecha 12 de noviembre 2008.

4 Centro Universitario de Totonicapán —CUNTOTO— creado en Punto SEXTO Inciso 6.4 del Acta 28-2008 de fecha 12 de noviembre de 2008 del Consejo Superior Universitario.

2.15 Centro Universitario de Quiché —CUSACQ— creado en Punto SEXTO Inciso 6.5 del Acta 28-2008 de fecha 12 de noviembre de 2008 del Consejo Superior Universitario.

2.16 Centro Universitario de Santa Rosa —CUNSARO— creado en Punto SEXTO Inciso 6.1 del Acta 11-2006 de fecha 19 de abril de 2006 del Consejo Superior Universitario.

2.17 Centro Universitario de Jutiapa —JUSAC— creado en Punto SÉPTIMO Inciso 7 del Acta 21-2007 de fecha 24 de octubre de 2007 del Consejo Superior Universitario.

2.18 Centro Universitario de Sololá —CUNSOL— creado en Punto SEXTO Inciso 6.1 del Acta 22-2012 de fecha 14 de noviembre de 2012 del Consejo Superior Universitario.

2.19 Centro Universitario de Chimaltenango —CUNDECH— creado en Punto SÉPTIMO Inciso 7.8 del Acta 21-2007 de fecha 24 de octubre de 2007 del Consejo Superior Universitario.

2.20 Centro Universitario de Sacatepéquez —CUNSAC— creado en Punto SEXTO Inciso 6.1 del Acta 29-2015 de fecha 25 de noviembre de 2015 del Consejo Superior Universitario.

2.21 Y los que la Universidad establezca en lo sucesivo

**Artículo 4.**

Los Centros Regionales Universitarios responden a la necesidad de desconcentrar la población universitaria, desconcentrar los servicios universitarios, descentralizar las funciones de la universidad, diversificar y democratizar la enseñanza superior, permitiendo un mayor acceso de la población a la Universidad.

**Artículo 6.**

Los Centros Regionales Universitarios tienen como propósitos generales:

6.1 Hacer más accesible la Universidad a la población del área de influencia de los mismos.

6.2 Extender las actividades universitarias para coadyuvar al desarrollo económico-social de los habitantes del país en general y de los departamentos comprendidos dentro de cada una de sus áreas de influencia.

6.3 Disminuir la tendencia migratoria a la Ciudad Capital, por razones de estudio.

6.4 Formar los recursos humanos que se necesitan en el área de influencia de los Centros Regionales Universitarios, adecuándolos a la vocación y características de la misma y del país.

6.5 Investigar las condiciones locales y regionales, así como la prestación de servicios y acciones de difusión cultural que las regiones requieran.

6.6 Fomentar la incorporación efectiva y responsable de los estudiantes y de los miembros de la comunidad regional, a la actividad de los propios Centros.

**Artículo 9.**

Los órganos administrativo-docentes de los Centros Regionales Universitarios son: El Consejo Regional, la Dirección y la Coordinación Académica.

**Artículo 10.**

El Consejo Directivo es el órgano decisorio administrativo-docente del Centro y se integra por el Director que lo preside, el Coordinador Académico, tres profesores titulares, electos por y entre los profesores titulares, cinco estudiantes, electos por y entre los estudiantes electores y un Representante de los graduados, electos por y entre los egresados a nivel de licenciado del Centro respectivo.

(Modificado por el artículo 51 del Reglamento de Elecciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

Artículo 51º El Consejo Directivo es el órgano decisorio, administrativo-docente, de la Escuela No Facultativa o Centro Universitario y se integra por el Director, que lo preside, dos profesores titulares, electos por y entre los profesores titulares, dos estudiantes electos por y entre los estudiantes que satisfagan lo exigido por el Artículo 11º de la Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, un representante de los graduados, electo por y entre los egresados a nivel de licenciatura de la unidad académica respectiva, y un Secretario.

#### **Artículo 11.**

El Consejo Regional coordina a nivel local todas las actividades del Centro y le corresponde dictar los lineamientos, reglamentos y normas para la Dirección y Administración, los cuales serán aprobados por el Consejo Superior Universitario.

#### **2.2.4 Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico**

El Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala establece:

#### **Artículo 5.**

En lo referente a la parte académica del presente Estatuto, se adoptan las siguientes definiciones:

**Personal Académico:** Es el conjunto de los profesionales graduados que en la Universidad de San Carlos de Guatemala, siendo titulares realizan docencia universitaria, investigación, extensión y administración académica con base en su capacidad, experiencia y formación profesional.

**Profesor Universitario:** Es la persona individual que en la Universidad de San Carlos de Guatemala forma parte del personal académico.

**Docencia:** Es la actividad desarrollada en la Universidad de San Carlos de Guatemala orientada hacia la búsqueda, comprensión, interpretación, aplicación y divulgación del conocimiento científico, tecnológico, humanístico, por medio de la planificación, organización, dirección, ejecución y evaluación del proceso educativo.

**Investigación:** Es la actividad sistemática y creadora tendente a descubrir, comprender, describir, analizar, sintetizar, interpretar y evaluar las relaciones y la esencia de los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento con el fin de establecer principios, conceptos, teorías y leyes que orienten, fundamenten, y planteen soluciones a la problemática del hombre y la sociedad.

**Extensión:** Es la actividad orientada a la aplicación del conocimiento científico tecnológico y humanístico hacia la solución de los problemas y satisfacción de las

necesidades de la sociedad guatemalteca vinculada a los procesos de docencia y/o investigación.

#### **Artículo 7.**

Son funciones del personal académico las siguientes:

La dirección, ejecución y promoción del proceso enseñanza-aprendizaje, la investigación y la extensión.

La búsqueda, el desarrollo, la divulgación, el fomento y aplicación del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, de acuerdo con los fines y políticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, orientadas a la solución de la problemática nacional.

#### **2.2.5 Código de Trabajo**

El Código de trabajo, Decreto número 1441 decretado por el Congreso de la República de Guatemala (1961) establece:

#### **Artículo 61. Obligaciones de los empleadores**

d) Dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que el patrono haya convenido en que aquéllos no usen herramienta propia.

e) Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles del trabajador, cuando éstos necesariamente deban mantenerse en el lugar donde se presten los servicios. En este caso, el registro de herramientas debe hacerse siempre que el trabajador lo solicite.

#### **Artículo 63. Obligaciones de los trabajadores**

b) Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.

c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.

#### **Artículo 64. Prohibiciones a los trabajadores**

d) Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados.

### **2.2.6 Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo suscrito entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Sindicato de Trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

La Universidad de San Carlos de Guatemala y el Sindicato de Trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala (2017) en el Pacto de Condiciones de Trabajo acordaron lo siguiente:

#### **Artículo 51. Obligación de proporcionar herramientas, equipo y uniformes al trabajador**

Es obligación de la Universidad proporcionar a todos los trabajadores, las herramientas, equipo e implementos necesarios para el buen desempeño de sus labores, de conformidad con el Artículo 61, inciso d) Código de Trabajo.

### **2.2.7 Reglamento de Relaciones Labores de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Según el Reglamento de Relaciones Laborales de la Universidad de San Carlos de Guatemala (2015)

#### **Artículo 54. Obligaciones de los trabajadores universitarios.**

Además de los que determinen la Constitución de la República, otras leyes y reglamentos aplicables, son deberes de los trabajadores universitarios:

1. Cumplir y desempeñar con dedicación y eficiencia las funciones o labores correspondientes a su respectivo cargo o empleo.
2. Acatar las órdenes e instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos de acuerdo con la ley.
3. Observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos, cuidar de su apariencia personal y tramitar con prontitud, eficiencia e imparcialidad los asuntos de su competencia.

#### **Artículo 55. Prohibiciones.**

Además de las prohibiciones previstas en este Reglamento o en otras leyes aplicables, a los trabajadores universitarios les está prohibido:

Usar los bienes muebles e inmuebles de la Universidad, para fines distintos de los que corresponden a la institución.

## Capítulo III

### 3 Plan de acción

A continuación, se presenta el plan de acción en el que se detallan todos los elementos necesarios para la ejecución del proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado en beneficio del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

#### 3.1 Identificación

##### 3.1.1 Universidad.

Universidad de San Carlos de Guatemala

##### 3.1.2 Centro.

Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla

##### 3.1.3 Licenciatura.

Licenciatura en Administración de Empresas

##### 3.1.4 Estudiante.

Irma Yolanda Dávila Sáenz

##### 3.1.5 Registro académico.

201643921

##### 3.1.6 Código único de identificación.

3083 31036 0608

#### 3.2 Título del proyecto

Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

#### 3.3 Problema seleccionado

¿Qué hacer para dotar de recursos audiovisuales los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario?

#### 3.4 Hipótesis-acción

Si se realiza un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, entonces se podrá obtener los fondos económicos para dotar de recursos audiovisuales necesarios los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario para mejorar el ambiente y desempeño laboral de los docentes y en consecuencia el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **3.5 Ubicación geográfica de la intervención**

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

### **3.6 Ejecutor de la intervención**

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado: Irma Yolanda Dávila Sáenz

### **3.7 Unidad ejecutora**

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla

### **3.8 Localización**

Colonia Vista Hermosa Chiquimulilla, Santa Rosa

### **3.9 Tipo de proyecto**

Infraestructura educativa

### **3.10 Descripción de la intervención**

El proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado consistirá en la dotación de recursos audiovisuales para los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, con la finalidad que los colaboradores dispongan de un ambiente laboral adecuado provisto del equipo de trabajo que les permita ejercer sus labores docentes de manera eficiente y eficaz y así brindar un servicio educativo de calidad a los usuarios, además, la ejecución de este proyecto será de beneficio para los usuarios porque podrán disponer de los recursos audiovisuales necesarios en la realización de sus actividades expositivas. El proyecto consistirá específicamente en la dotación de tres proyectores con control remoto y fundas y sus respectivos soportes de techo metálicos también con funda y candado para su protección, cable HDMI instalado en el techo y pared para poder conectar el proyector ubicado en el soporte a un ordenador, cable paralelo también colocado en el techo y pared para que el proyector pueda obtener la energía eléctrica que se requiere para su funcionamiento y tres juegos de bocinas con sus respectivos accesorios para reproducir el audio de los videos que se proyecten

### **3.11 Justificación de la intervención**

El diagnóstico institucional realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con sede en el municipio de Chiquimulilla, permitió identificar diversas carencias que posee esta organización, siendo la prioritaria la inexistencia de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario.

Por tal razón, se hace necesario intervenir a través de la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado mediante el desarrollo de un proyecto el cual consistirá en la

dotación de recursos audiovisuales para los salones S-104, S-105 y S-106; este proyecto será importante para la institución porque mediante su implementación se podrá proporcionar a los colaboradores de esta carrera un ambiente laboral adecuado, el cual esté provisto de los instrumentos tecnológicos de trabajo que son necesarios para desempeñar las funciones docentes que les han sido delegadas con eficiencia y eficacia.

Los recursos audiovisuales que se le proveerán al colaborador mediante la ejecución de este proyecto consisten específicamente en los recursos didácticos ampliamente utilizados en las instituciones educativas por sus múltiples beneficios siendo estos: el proyector y la bocina, Estos recursos constituyen instrumentos de trabajo con las que se pretende mejorar la eficiencia del colaborador porque a través de su utilización se espera optimizar el tiempo empleado en la ejecución del proceso formativo y reducir significativamente su esfuerzo facilitando así el proceso de enseñanza aprendizaje, así mismo, se espera que el uso de estos recursos permita lograr mayor eficacia en el proceso educativo alcanzando los objetivos previstos en la planificación docente.

Con la dotación de proyectores instalados en los salones de clase se pretende que el docente disponga de un instrumento de trabajo que le permita transmitir contenido visual el cual ha sido previamente diseñado y preparado, atraer la atención de los usuarios a través de la estimulación del sentido de la vista, controlar el tiempo empleado en la labor docente y adaptarse al ritmo de los estudiantes, por su parte las bocinas constituyen un complemento que permitirá reproducir los sonidos de los videos que se proyecten, y en caso se requiera se pueda utilizar el micrófono para que el alumno logre escuchar mejor los mensajes.

### **3.12 Objetivos**

#### **3.12.1 Objetivo general**

Dotar de recursos audiovisuales los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, para que los colaboradores dispongan de un ambiente laboral adecuado que les permita mejorar su desempeño.

#### **3.12.2 Objetivos específicos.**

- Gestionar recursos económicos para ejecutar el proyecto en beneficio de los colaboradores y usuarios.
- Proporcionar 3 proyectores con accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106.
- Instalar 3 soportes metálicos en los techos de los salones S-104, S-105 y S-106 para que los proyectores se puedan colocar en un espacio adecuado que facilite la labor docente.
- Instalar en pared y techo cable HDMI para transmitir la señal de audio y video proveniente del ordenador hacia el proyector y cable paralelo para suministrar energía eléctrica para el funcionamiento de los 3 proyectores en los salones S-104, S-105 y S-106.

- Proporcionar 3 juegos de bocinas con accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106.

### **3.13 Metas**

- Adquirir 3 proyectores marca “Epson” VS260 con accesorios
- Instalar 3 soportes metálicos para proyector
- 3 instalaciones de cable eléctrico paralelo y cable HDMI
- Adquirir 3 bocinas con accesorios marcan “Argom” 4060BK
- Adquirir 3 fundas de polipropileno para proyector
- Adquirir 3 fundas de polipropileno para los soportes metálicos
- 3 stickers para identificar el número de salón al que pertenecerá cada bocina

### **3.14 Beneficiarios**

#### **3.14.1 Directos**

- Estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario de los salones S-104, S-105 y S-106 del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Personal docente

#### **3.14.2 Indirectos.**

Autoridades administrativas del Centro Universitario de Santa Rosa.

### **3.15 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos**

1. Elaboración del plan de acción.
2. Revisión, corrección y autorización del plan de acción.
3. Consultar con un técnico profesional las especificaciones técnicas que debe contener los recursos audiovisuales.
4. Cotizar los recursos audiovisuales en diferentes tiendas para identificar la que proporcione el mejor precio con la calidad y especificaciones requeridas y poder así estimar el costo del proyecto.
5. Elaboración de cartas de solicitud de apoyo económico dirigidas a personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades.
6. Entrega de cartas de solicitud de apoyo económico
7. Recepción de fondos económicos con personas a quienes se les entregará las cartas
8. Adquirir los proyectores con accesorios y bocinas con accesorios con un proveedor confiable el cual proporcione buena calidad y el mejor precio.
9. Requerir la intervención de un profesional en herrería para la elaboración de soportes metálicos para los proyectores.
10. Instalación de soportes metálicos en los salones S-104, S-105 y S-106.
11. Compra de cable HDMI para conexión con el ordenador y cable paralelo para el suministro de energía eléctrica y demás materiales para realizar la instalación.

12. Requerir la intervención de un profesional en electricidad para instalación de cable HDMI y cable paralelo.
13. Colocar los proyectores en los soportes de techo y verificar que funcionen adecuadamente con el cable HDMI y cable paralelo y que la imagen quede justo en la pantalla para proyección.
14. Verificar que las bocinas funcionen adecuadamente con los ordenadores y proyectores.
15. Entrega del proyecto con el Director, Coordinador Académico, Coordinador de la carrera de Administración de Empresas, Coordinador y docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario y Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.
16. Elaboración del acta de entrega de proyecto.

### **3.16 Metodología del trabajo**

Mediante la técnica de observación, encuestas a docentes y estudiantes y entrevistas a las autoridades administrativas se logró la ejecución del diagnóstico institucional en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla a través del cual se identificó una serie de carencias, siendo la prioritaria la inexistencia de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario, seguidamente se procedió a realizar los análisis de viabilidad y factibilidad para determinar si las autoridades estaban de acuerdo y autorizaban la realización del proyecto, una vez verificado esto se analizó si se podía acceder a obtener los recursos materiales, físicos y financieros y el talento humano para poder ejecutarlo, sin existir oposición por parte de las autoridades y habiendo determinado la factibilidad del proyecto se procedió a darle continuidad a las actividades necesarias para lograr su ejecución.

Seguidamente se requerirá la intervención de un técnico profesional en tecnología que proporcioné asesoría para determinar qué características debe tener el equipo para que sea funcional para los fines que se requieren, en base a esto se realizará un presupuesto a través de cotizaciones en diversas tiendas y se identificará el mejor proveedor.

Luego se hará necesario realizar un proceso de gestión mediante el cual se elaborarán y entregarán cartas de solitud de apoyo económico dirigidas a personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades, luego se verificará las respuestas a las cartas y se recibirán los fondos económicos. Estas cartas deben contener el presupuesto del equipo que se adquirirá y la cantidad que se pretende comprar. Una vez reunido el monto económico que se requiere se debe adquirir el equipo con el proveedor más confiable el cual fue previamente identificado y se debe solicitar la intervención de un técnico en herrería que realice las mediciones correspondientes y fabrique los soportes metálicos para los proyectores, una vez instalados los proyectores se debe requerir el servicio de un técnico electricista que



### **3.18 Recursos**

#### **3.18.1 Talento humano**

- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
- Personal administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa
- Coordinadores de carrera del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario.
- Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado
- Técnicos profesionales en tecnología, herrería y electricidad.

#### **3.18.2 Materiales**

- Resmas de hojas de papel bond
- Lapiceros
- Agendas
- Ganchos
- Folder
- Tinta para impresora
- Lápices
- Barreno
- Broca
- Sierra
- Escalera
- Metro
- Perforador
- Extensión eléctrica
- Martillo

#### **3.18.3 Técnicos**

- Análisis del diagnóstico institucional
- Técnicas e instrumentos de investigación participativa (observaciones, entrevistas, encuestas y lista de chequeo).
- Cálculo del presupuesto
- Libro de actas
- Cartas de solicitud

#### **3.18.4 Tecnológicos**

- Computadora
- Mouse
- Impresoras

- Memoria USB
- Teléfono celular
- Internet

### 3.18.5 Físicos

- Instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Sillas, escritorios.

### 3.18.6 Financieros

- Presupuesto
- Gestiones con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades

**Tabla 24**

**Presupuesto general de ejecución del proyecto.**

Para la ejecución del proyecto será necesario contemplar los gastos de adquisición de recursos audiovisuales, elaboración e instalación de soportes metálicos, adquisición de cables y materiales y gastos de mano de obra de instalación, así como los gastos personales en que se incurrirá para el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado.

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
<b>Presupuesto de gastos personales y documentos en el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado.</b>				
1	Impresora multifuncional con sistema continuo de tinta	Q 1,800.00	Q 1,800.00	
10	Folder con gancho	Q 1.50	Q 15.00	
5	Resmas de hojas bond tamaño carta	Q 30.00	Q 150.00	
54	Pasajes de transporte	Q 8.00	Q 432.00	
54	Almuerzos	Q 12.00	Q 648.00	<b>Q 3,045.00</b>

---

**Presupuesto del  
proyecto de dotación de  
recursos audiovisuales.**

-	Asesoría de recomendación de especificaciones técnicas de los recursos audiovisuales.	-	Q	200.00
3	Proyectores marca Epson VS260, resolución nativa XGA (1024x768), 3 LCD de 3,300 lúmenes, entradas HDMI, VGA y USB B con control remoto y cable corriente de 1.8 metros y tamaño de la imagen (0.87 m a 10.34 m)	Q3,372.00		Q10,116.00
3	Juegos de cable HDMI marca eTouch de 15 metros cada juego	Q 189.00	Q	567.00
3	Juegos de cable eléctrico paralelo de 12 pulgadas, 12 metros para cada juego.	Q 108.00	Q	324.00
9	Canaletas de $\frac{3}{4}$	Q 15.00	Q	135.00
36	Tarugos de $\frac{1}{4}$ color verde	Q 0.75	Q	27.00
36	Tornillos para madera de 2 pulgadas	Q 1.00	Q	36.00
3	Espigas	Q 10.00	Q	30.00
50	Cinchos plásticos de 20 cms.	Q 0.65	Q	32.50
3	Tomacorrientes de sobre poner	Q 10.00	Q	30.00
3	Candados	Q 18.00	Q	54.00
-	Mano de obra para instalación de cable HDMI y cable eléctrico paralelo en pared y techo	-	Q	200.00

---

3	Fundas de polipropileno color gris para para el proyector	Q	30.00	Q	90.00	
3	Fundas para los soportes metálicos	Q	10.00	Q	30.00	
2	Libras de electrodo delgado	Q	18.00	Q	36.00	
3	Bisagras	Q	9.00	Q	27.00	
6	Tornillos hilti	Q	8.75	Q	52.50	
9	Tornillos de 2x1/4	Q	3.00	Q	27.00	
1	Broca	Q	30.00	Q	30.00	
3	Unidades de hembra de 1/4x1/8	Q	24.80	Q	74.40	
3	Unidades de angular de 3/4x1/8	Q	53.90	Q	161.70	
1	¼ de pintura anticorrosiva color negro marca Celco, R15,	Q	42.00	Q	42.00	
1	Galón de thinner laca tipo "A"	Q	49.40	Q	49.40	
3	Tubos cuadrados de 1 pulgada CH 18	Q	60.00	Q	180.00	
-	Mano de obra por elaboración e instalación de los soportes metálicos.	-	-	Q	600.00	
3	Bocinas de 70 watts marca "Argom" 4060BK, Bluetooth, con luces LED, entradas USB, tarjeta micro SD, micrófono ¼", audio de 3,5 mm, batería recargable y control.	Q	860.00	Q	2,580.00	
3	Cables auxiliares marca "Manhatan" de 1.8 metros color negro.	Q	25.00	Q	75.00	
6	Unidades de baterías triple A marca "Duracell"	Q	4.75	Q	28.50	
3	Sticker para identificación	Q	5.00	Q	15.00	<b><u>Q15,850.00</u></b>
<b>Total del proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado</b>						<b><u>Q18,895.00</u></b>

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Tabla 25**  
**Fuentes de financiamiento para ejecución del proyecto.**

Nombre	Cantidad
Lic. Luis Aguirre	Q. 300.00
Lic. Alex Lone	Q. 140.00
Lic. Víctor de la Cruz	Q. 100.00
Lic. Carlos Lau	Q. 150.00
Lic. Miguel Coro	Q. 150.00
Lic. Anselmo Martínez	Q. 100.00
Lic. Eliab Morales	Q. 100.00
Lic. Carlos Hernández	Q. 100.00
Lic. Walter Ramírez	Q. 200.00
Lic. Francisco Mejía	Q. 200.00
Lic. Marvin Lux	Q. 100.00
Lic. Aníbal Lau	Q. 200.00
Licda. Emy Melgar	Q. 100.00
Licda. Roció Roldan	Q. 100.00
Boutique Romulos	Q. 350.00
Sr. Ramiro Mejía	Q. 400.00
Sr. Erick Castillo	Q. 300.00
MEP. Pablo Vásquez	Q. 300.00
Sr. César Pineda	Q. 250.00
Sr. Fredy García	Q. 1,000.00
Sr. Oswaldo Arias	Q. 400.00
Sr. Antonio Dávila	Q. 100.00
Sr. Luis Rosales	Q. 150.00
Sr. Luis Rodríguez	Q. 300.00
Sr. Adalberto Romero	Q. 300.00
Sr. Alexander Rodríguez	Q. 200.00
Srta. Tatiana González	Q. 100.00
Sra. Evelin Hernández	Q. 300.00
Sr. Ovidio García	Q. 100.00
P.C. Iván García	Q. 100.00
P.C. Marco Melgar	Q. 200.00
Municipalidad de Chiquimulilla	Q. 1,000.00
Ing. Marcy Hernández	Q. 50.00
P.C Verónica Ortíz	Q. 50.00
Sr. Edwin Dávila	Q. 375.00
Sr. Ramiro Colindres	Q. 100.00
Sr. Gerardo Vásquez	Q. 100.00

Sr. Marisol Galicia	Q.	150.00
PEM Delia Godoy	Q.	50.00
Librería Mundo Virtual	Q.	50.00
Taller "Proezas"	Q.	70.00
Carnicerías "La Bendición"	Q.	150.00
Sr. Cristóbal Dávila	Q	1,500.00
Sra. Elizabeth Sáenz	Q	300.00
Sr. Fernando Navas	Q	1,000.00
Sra. Ancelma Dávila	Q	300.00
Sr. Brayan Martínez	Q	1,400.00
Sr. Héctor Solís	Q	100.00
Srita. Osmilda Silva	Q	400.00
Sra. Tránsito Hernández	Q	200.00
Sra. Dania Dávila	Q	500.00
P.C. Romeo Gómez	Q	325.00
Sr. José Castillo	Q	300.00
Sra. María Batres	Q	490.00
<b>TOTAL</b>		<b>Q15,850.00</b>

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 3.19 Responsables

**Tabla 26**

**Responsables de la ejecución de las actividades.**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Elaboración del plan de acción.	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
2. Revisión, corrección y autorización del plan de acción.	Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado
3. Consultar con un técnico profesional las especificaciones técnicas que debe contener los recursos audiovisuales.	Técnico profesional en tecnología
4. Cotizar los recursos audiovisuales en diferentes tiendas para identificar la que proporcione el mejor precio con la calidad y especificaciones requeridas y poder así estimar el costo del proyecto.	Tiendas proveedoras de recursos audiovisuales
5. Elaboración de cartas de solicitud de apoyo económico dirigidas personas	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

---

profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades.	
6. Entrega de cartas de solicitud de apoyo económico	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
7. Recepción de fondos económicos con personas a quienes se les entregará las cartas	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
8. Adquirir los proyectores con accesorios y bocinas con accesorios con un proveedor confiable el cual proporcione buena calidad y el mejor precio.	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
9. Requerir la intervención de un profesional en herrería para la elaboración de soportes metálicos para los proyectores.	Herrero
10. Instalación de soportes metálicos en los salones S-104, S-105 y S-106.	Herrero
11. Compra de cable HDMI para conexión con el ordenador y cable paralelo para el suministro de energía eléctrica.	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
12. Requerir la intervención de un profesional en electricidad para instalación de cable HDMI y cable paralelo.	Electricista
13. Colocar los proyectores en los soportes de techo y verificar que funcionen adecuadamente con el cable HDMI y cable paralelo y que la imagen	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

---

---

quede justo en la pantalla para proyección.

14. Verificar que las bocinas funcionen adecuadamente con los ordenadores y proyectores. Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

15. Entrega del proyecto con el Director, Coordinador Académico, Coordinador de la carrera de Administración de Empresas, Coordinador y docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales y Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado. Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa.

16. Elaboración del acta de entrega de proyecto. Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

---

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 3.20 Evaluación

El problema priorizado, la hipótesis-acción, la justificación, los objetivos generales y específicos planteados, las metas y actividades propuestas, los beneficiarios, el tiempo asignado para cada actividad y el presupuesto serán observados y verificados a través de la aplicación de una lista de cotejo.

**Tabla 27**  
**Lista de cotejo para evaluar el plan de acción.**

---

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado?			
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?			
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?			
¿La ubicación de la intervención es precisa?			
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?			

---

---

¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con intervención?

¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?

¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?

¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?

¿Los beneficiarios están bien identificados?

¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?

¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?

¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?

¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?

¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?

---

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Capítulo IV

### 4 Ejecución y sistematización de la intervención

En el presente capítulo se describen las actividades que se ejecutaron para la realización del proyecto denominado “Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla”.

#### 4.1 Descripción de las actividades realizadas

A continuación, se presenta un cronograma doble el cual muestra el proceso de desarrollo del proyecto, incluyendo el tiempo contemplado para cada actividad dentro del plan de acción y el tiempo real en que se ejecutó cada una de ellas.



### 4.3 Actividades y resultados

**Tabla 29**

**Actividades y resultados.**

<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
1. Elaboración del plan de acción.	Permitió guiar las acciones de la Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado en la ejecución del proyecto, a través de la determinación de diversos elementos entre ellos : la identificación institucional, la descripción de la intervención, la justificación, los objetivos, metas, beneficiarios, las actividades a desarrollar para el logro de los objetivos, la metodología del trabajo, los tiempos establecidos para cada una de las actividades, recursos, presupuesto y fuentes de financiamiento necesarios para la realización del proyecto.
2. Revisión, corrección y autorización del plan de acción.	Se pudo obtener la aprobación de parte del Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado para iniciar la ejecución de las actividades establecidas en el plan de acción.
3. Consultar con un técnico profesional las especificaciones técnicas que deben contener los recursos audiovisuales.	Se identificó las especificaciones técnicas que debían contener los recursos audiovisuales.
4. Cotizar los recursos audiovisuales en diferentes tiendas para identificar la que proporcione el mejor precio con la calidad y especificaciones requeridas y poder así estimar el costo del proyecto.	Se identificó el proveedor que ofrecía el mejor precio con las especificaciones técnicas requeridas y se pudo realizar un presupuesto.

- 
- |  |   |
|--|---|
| 5. Elaboración de cartas de solicitud de apoyo económico dirigidas a personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades. | Se obtuvo los documentos necesarios para realizar la gestión económica.   |
| 6. Entrega de cartas de solicitud de apoyo económico   | Se logró socializar con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades en qué consistía el proyecto y sus beneficios para que ellos concientizaran acerca de su importancia y realizaran su aporte económico. |
| 7. Recepción de fondos económicos con personas a quienes se les entregará las cartas   | Se logró obtener financiamiento a través del aporte económico obtenido de personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y municipalidades.   |
| 8. Adquirir los proyectores con accesorios y bocinas con accesorios con un proveedor confiable el cual proporcione buena calidad y el mejor precio.                  | Obtención 3 de proyectores y accesorios, bocinas y accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106   |
| 9. Requerir la intervención de un profesional en herrería para la elaboración de soportes metálicos para los proyectores.  | Se obtuvo 3 soportes metálicos los cuales fueron instalados en los techos para colocar los proyectores para que el docente disponga de un ambiente laboral adecuado provisto de los instrumentos de trabajo que necesita para mejorar su desempeño.           |
| 10. Instalación de soportes metálicos en los techos de los salones S-104, S-105 y S-106.   | Se logró obtener 3 soportes metálicos instalados en los techos para que los   |
-

---

	proyectoros dispongan de un espacio adecuado para ser colocados.
11. Compra de cable HDMI para conexión con el ordenador y cable paralelo para el suministro de energía eléctrica, y demás materiales para realizar la instalación.	Se pudo obtener los cables necesarios y materiales para realizar la instalación.
12. Requerir la intervención de un profesional en electricidad para la instalación de cable HDMI y cable paralelo.	Se obtuvo la instalación del sistema de cableado necesario para que los proyectores pudieran ser conectados a un ordenador desde el soporte colocado en el techo.
13. Colocar los proyectores en los soportes de techo y verificar que funcionen adecuadamente con el cable HDMI y cable paralelo y que la imagen quede justo en la pantalla para proyección.	Se logró que los proyectores reprodujeran la imagen proveniente del ordenador justo en la pantalla de proyección desde los soportes instalados en el techo y a través del cable HDMI y cable paralelo instalados.
14. Verificar que las bocinas funcionen adecuadamente con los ordenadores y proyectores.	Se constató que las bocinas funcionaran adecuadamente.
15. Entrega del proyecto con el Director, Coordinador Académico, Coordinador de la carrera de Administración de Empresas, Coordinador y docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario y Asesor y Revisor del Ejercicio Profesional Supervisado.	Se socializó con las autoridades universitarias y docentes el proceso de ejecución del proyecto, dando a conocer la gestión económica realizada, las especificaciones técnicas de los recursos audiovisuales y los beneficios que su utilización implicaría, además, se pudo dejar en poder del Coordinador de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario los recursos audiovisuales, esta persona será la encargada de resguardarlos y velar porque se utilicen adecuadamente.

---

16. Elaboración del acta de entrega de proyecto.	Se obtuvo un documento con las firmas de las autoridades universitarias para constatar la veracidad de la actividad de entrega de proyecto.
--	---

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### 4.4 Productos y logros

**Tabla 30**  
**Productos y logros.**

Productos	Logros
1. Adquisición de los recursos audiovisuales para los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario.	Se proporcionó 3 proyectores con accesorios y 3 bocinas con accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106 con los cuales se pretende que los colaboradores de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario disponga de un ambiente laboral provisto de los instrumentos de trabajo que necesitan para desempeñar sus funciones docentes de manera eficiente y eficaz y así brindar un servicio educativo de calidad a los usuarios.
2. Instalación de soportes metálicos para los proyectores en el techo de los salones S-104, S-105 y S-106	Se logró instalar en el techo de los salones S-104, S-105 y S-106 soportes metálicos para que los proyectores dispongan de un espacio adecuado para ser colocados dentro del salón de clases el cual constituye el ambiente laboral del colaborador.
3. Instalación de cable HDMI y cable paralelo mediante canaletas en pared y techo de los salones S-104, S-105 y S-106.	Se logró instalar sistemas de cableado para los salones S-104, S-105 y S-106 para que los proyectores puedan ser conectados al ordenador y a fuente de energía eléctrica desde el soporte de techo donde se encuentren.

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### 4.5 Evidencias

A continuación, se presentan las fotografías que evidencian el antes, durante y después de la realización del proyecto ejecutado en beneficio de la carrera de Ciencias

Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

#### 4.5.1 Antes

**Figura 8**  
**Salón S-104 antes de la intervención.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 9**  
**Salón S-105 antes de la intervención.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 10**  
**Salón S-106 antes de la intervención.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### **4.5.2 Durante**

**Figura 11**  
**Proceso de gestión económica.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 12**  
**Recepción y verificación de recursos audiovisuales.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 13**  
**Proceso de colocación de soportes metálicos.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 14**  
**Proceso de colocación de cable HDMI y cable paralelo.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 15**  
**Verificación del funcionamiento de los proyectores.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 4.5.3 Después

**Figura 16**

**Salones con soporte para proyector y cables instalados.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 17**

**Salones con proyector funcionando desde el soporte metálico.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 18**  
**Recursos audiovisuales entregados.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 19**  
**Entrega del proyecto al Coordinador de la carrera de Derecho.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## **4.6 Sistematización de la experiencia**

### **4.6.1 Actores**

Los actores involucrados en el proceso de ejecución del proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado denominado “Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla” son: En primer lugar las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, principalmente el Director quien autorizó la ejecución del proyecto, el Coordinador de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario, sección Chiquimulilla quien estuvo de acuerdo con la ejecución, el Coordinador de la carrera de Administración de Empresas quien firmó las cartas de solicitud de apoyo económico para dar validez a cada documento y a su vez instó a la estudiante a realizar diversas actividades y el Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado quien orientó cada fase del proceso y dio los lineamientos que sirvieron de guía para que todo se efectuara adecuadamente, así también, se tuvo la participación de un técnico profesional en tecnología quien realizó las recomendaciones respectivas, empresas proveedoras de equipo tecnológico quienes proporcionaron cotizaciones, un técnico en herrería para la fabricación de soportes metálicos, un técnico en electricidad para la instalación de cableado, la participación de personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y la Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa quienes realizaron aportes económicos y los docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario quienes además de colaborar económicamente con el proyecto son parte de los beneficiarios directos y han sido informados de las especificaciones técnicas que contiene el equipo y su utilización.

### **4.6.2 Acciones ejecutadas**

Se procedió a la elaboración del plan de acción en el que se incluyeron una serie de elementos necesarios para la ejecución del proyecto. En primer lugar se hizo necesario requerir la intervención de un técnico profesional en tecnología que indicara las especificaciones técnicas que debía contener el equipo de acuerdo a las necesidades y factibilidad económica, en base a sus recomendaciones técnicas se cotizó el equipo en diferentes tiendas para determinar cual ofrecía el mejor precio con las especificaciones recomendadas.

Una vez identificadas las especificaciones del equipo y su costo se procedió a elaborar cartas de solicitud de apoyo económico en las cuales se describió los motivos de realización del proyecto y sus beneficios para esta institución y se adjuntó un presupuesto de el equipo a requerir incluyendo sus cantidades, especificaciones técnicas y el costo unitario y costo total, estas cartas fueron entregadas a personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y la

Municipalidad de Chiquimulilla, Santa Rosa, quienes contribuyeron económicamente con los recursos financieros que se requería para la ejecución del proyecto, por lo que su intervención fue imprescindible debido a que sin su aporte hubiese sido imposible la realización del proyecto, la recepción de fondos tuvo una duración aproximada de 4 semanas.

Una vez reunidos los fondos económicos se procedió a adquirir los recursos audiovisuales con un proveedor confiable el cual ya había sido identificado previamente durante el proceso de cotización, el equipo que se adquirió consistió en: 3 proyectores marca “Epson” modelo VS260 XGA 3 LCD de 3,200 lúmenes en blanco y color, de resolución (1024x768) pixeles, conexión HDMI, VGA, USB-B, control remoto de 2 baterías AA, cable corriente de 1.8 metros, tamaño de la imagen de 0.87 metros a 10.34 metros, 3 bocinas marca “Argom” 4060BK con función para conectar dos altavoces simultáneamente para sonido estéreo, micrófono incluido con controles independientes de audio, 70 watts de potencia, entradas USB, tarjeta micro SD, micrófono ¼ “ audio 3.5 mm y batería recargable.

Seguidamente se hizo necesaria la intervención de un profesional en herrería que fabricara los soportes metálicos de techo para los proyectores adquiridos, esta persona se encargó de tomar las medidas necesarias para su elaboración y de diseñarlos de tal manera que pudiera graduarse su inclinación y así ajustar el proyector adecuadamente para que su imagen pudiera visualizarse en la pantalla, también se requirió la intervención de un electricista quien se encargó de perforar con un barreno la pared y techos de los salones S-104, S-105 y S-106 para fijar con tornillos las canaletas e incorporar dentro de estas el cable HDMI y cable eléctrico paralelo para que los proyectores pudieran ser conectados a fuente de energía eléctrica y obtener la señal de audio y video proveniente del ordenador, al finalizar esta instalación la estudiante procedió a colocar las fundas de polipropileno para resguardar el proyector del polvo.

Finalmente, la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado verificó que los proyectores funcionaran adecuadamente con el cable HDMI y cable eléctrico paralelo y que la imagen quedara justo en la pantalla para proyección, así mismo se verificó que los proyectores funcionaran correctamente con los ordenadores y bocinas.

Verificado lo anterior se procedió a realizar la actividad de entrega del proyecto denominado “Mejoramiento del ambiente y desempeño laboral a través de la dotación de recursos audiovisuales en los salones S-104, S-105 y S-106 de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla” con autoridades universitarias, entre ellos: Director del Centro Universitario de Santa Rosa, Coordinador Académico, Coordinador de la carrera de Administración de Empresas, Coordinador y docentes de la carrera de

Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario y Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado

#### **4.6.3 Resultados obtenidos**

Los resultados obtenidos con la ejecución del proyecto son los siguientes:

- Adquisición de 3 proyectores marca “Epson” VS260 con accesorios
- Instalación de 3 soportes metálicos para proyector
- 3 instalaciones de cable eléctrico y cable HDMI
- Adquisición de 3 bocinas con accesorios marcan “Argom” 4060BK
- Adquisición de 3 fundas de polipropileno para proyector
- Adquisición de 3 fundas de polipropileno para los soportes metálicos
- Identificación del número de salón al que pertenece cada bocina

Todo esto para los salones S-104, S-105 y S-106 del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, con los que se espera mejorar el ambiente y desempeño de los colaboradores de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario

#### **4.6.4 Implicaciones**

El aspecto más difícil para la realización del proyecto fue el proceso de gestión económica, debido a que en ocasiones se acordaba un lugar, fecha y hora para la entrega del aporte económico, pero, por asuntos personales y profesionales de las personas se posponía, lo que implicaba acordar otra fecha para la entrega.

#### **4.6.5 Lecciones aprendidas**

Las autoridades universitarias colaboraron en todo momento cuando se requería poder hablar con ellos e incentivaron la ejecución del proyecto puesto que consideraron que su realización era de alto impacto para mejorar el desempeño de las funciones del personal docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario. Para ellos, toda institución siempre debe estar abierta a los cambios del ambiente e ir incorporando tecnología a sus procesos, de esto se aprende una lección muy valiosa siendo esta que los altos mandos de una organización deben actuar tal y como lo hicieron las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, deben ser abiertos a las nuevas ideas que les proporcionen sus colaboradores y a los cambios del ambiente empresarial dentro del cual influye la competencia, el surgimiento de nuevas tecnologías y las necesidades de los clientes o usuarios.

Durante el proceso de gestión económica se pudo tener interacción con diversas personas entre ellos: Profesionales docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, profesionales del municipio, personas altruistas, comerciantes, propietarios de empresas privadas y autoridades municipales, algunos de ellos no accedieron a colaborar con el proyecto por diversos motivos e incluso realizaron

comentarios negativos lo cual significó desmotivación para la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, sin embargo, fueron más las personas que colaboraron con su aporte económico y de esta manera apoyaron la iniciativa de la realización del proyecto e instaron a poder concluirlo puesto que consideraban que su realización sería de mucha importancia para esta casa de estudios. El aprendizaje obtenido de esta experiencia es que a pesar de los inconvenientes que puedan ocurrir en la realización de un proyecto, a pesar de tener personas en contra de él, siempre habrá quienes le den el valor e importancia que este tiene y que sepan apreciarlo, es aquí donde el administrador debe ser positivo y entusiasta y tomar los buenos comentarios y rechazar los comentarios negativos, teniendo presente que nunca se logrará que todas las personas estén de acuerdo con la ejecución de un proyecto pero que si la mayoría está de acuerdo es porque su realización si valdría la pena.

El proceso del Ejercicio Profesional Supervisado permitió además crear conciencia en la estudiante de todas las necesidades que tiene esta institución y que es posible lograr erradicarlas siempre y cuando se tenga determinación, el apoyo de las autoridades universitarias y la colaboración económica de diversas personas altruistas del municipio y sus alrededores. Durante el proceso de ejecución del proyecto se fortaleció además los conocimientos administrativos y conocimientos tecnológicos sobre el proyecto realizado.

Al realizar la entrega del proyecto las autoridades universitarias y docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario expresaron su agradecimiento por la dotación de equipo realizado y manifestaron su entusiasmo por regresar a clases presenciales para hacer uso de los recursos audiovisuales que se les proporcionó, esto generó mayor satisfacción para la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y en este momento confirmó que todas las situaciones negativas solo habían sido parte del proceso y que el proyecto entregado compensaba el haber realizado cualquier tipo de esfuerzo, así se pudo obtener el aprendizaje más valioso siendo este que todo se logra si se tiene un plan que guie el accionar, es decir si se tienen bien cimentados los objetivos que se pretenden alcanzar y las acciones a ejecutar para alcanzarlos en los plazos establecidos.

#### 4.7 Acta de entrega del Proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado.

Figura 20

Acta de entrega del Proyecto a autoridades del CUNSARO, parte 1.

17

Acta No 5-2021.

En el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, ubicado al sur de la Colonia Vista Hermosa, de este municipio, siendo las dieciocho horas del día Seis de octubre del año dos mil veintiuno, las siguientes personas: Licenciado José Luis Aguirre Pumay, Director del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciado Elmer Amilcar Canillo Chávez, Coordinador Académico, Licenciado Héctor Antonio Ariaza Álvarez, Coordinador de la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, Licenciado Luis Daniel Avila Johnson, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, y los docentes Lic. Manuel Orlando Balaños Godiel, Coordinador de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, Licda Emy Yajaira Melgar Solares, Lic. Alex Edgardo Lore Ayala, Lic. Eddy Víctor Muga García y García, en representación de los docentes de la carrera mencionada anteriormente, y la estudiante: Irma Yolanda Dávila Sáenz quien se identifica con número de Carné 201645921, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente:

PRIMERO: La estudiante agradece la presencia de las autoridades Universitarias, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado y Docentes de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado de CUNSARO, Chiquimulilla.

SEGUNDO: La estudiante procede a dar a conocer el proceso de ejecución del proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado, denominando:

Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Figura 21

Acta de entrega del Proyecto a autoridades del CUNSAO, parte 2.

12

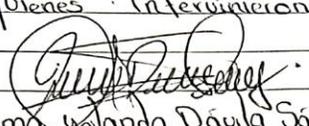
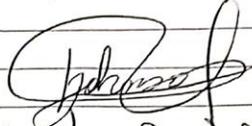
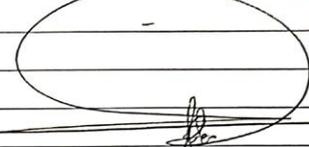
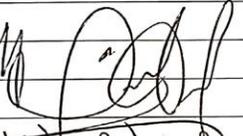
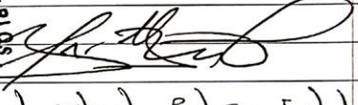
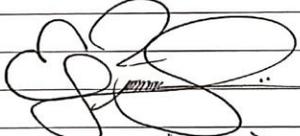
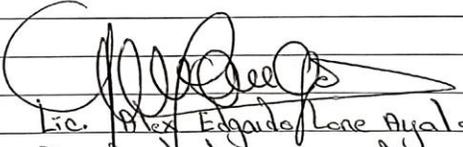
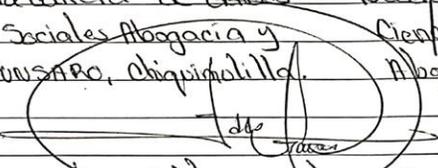
Mejoramiento del ambiente y desempeño Laboral a través de la dotación de Recursos audiovisuales en los Salones S-104, S-105 y S-106 de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, el cual consistió en la dotación de 3 proyectores marca Epson, modelo VS260 con control y accesorios, 3 Soportes metálicos para sostener los proyectores en el techo, 3 instalaciones de cable eléctrico y cable HDMI con sus respectivos accesorios y 3 bocinas marca "Argem" Modelo 4060 BK con sus respectivos accesorios, todo esto para los Salones S-104, S-105 y S-106 de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla. TERCERO: La estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado. Procede a dar una explicación acerca de las características que contiene el equipo y su funcionalidad, explicando los diversos comandos y la forma de utilizarlo. CUARTO: Las autoridades universitarias agradecen la ejecución del proyecto en beneficio de esta casa de estudios e instan a la Señorita a continuar con la finalización de su proceso de EPS. QUINTO: Se hace entrega del equipo al coordinador de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado quien será la persona responsable de velar porque los docentes hagan uso adecuado del equipo y con fines propiamente educativos. SEXTO: En fe de lo anterior con el objetivo de dejar constancia y registro de la actividad realizada se da por finalizada.

Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Figura 22

Acta de entrega del Proyecto a autoridades del CUNSARO, parte 3.

La presente acta en el mismo lugar y fecha, una hora después de su inicio, firmando para constatar quienes intervinieron:

 Tima Yolanda Dávila Sáenz. Estudiante del EPS.	 Lic. M.A. Luis Daniel Avila Johnson. Asesor del EPS.
  Lic. José Luis Aguirre Pomay. Director del CUNSARO.	 Lic. Elmer Amílcar Corillo Chávez. Coordinador Académico del CUNSARO.
  Lic. Hector Antonio Ariaza Alvarez. Coordinador de la carrera de Administración de Empresas, CUNSARO, Chiquimulilla.	  Lic. Daniel Orlando Bolaños Estrada. Coordinador de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.
 Licda. Emy Yajaira Melgar Solares. Docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.	 Lic. Alex Edgardo Lore Ayala. Docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.
 Lic. Eddy Víctor Hugo Barón y García. Docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.	

Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Capítulo V

### 5 Evaluación del proceso

En el presente capítulo se evalúa el diagnóstico, fundamentación teórica, plan de acción, ejecución del proyecto e informe final del Ejercicio Profesional Supervisado mediante una lista de cotejo integrada por una serie de preguntas que corresponden a los aspectos a evaluar.

#### 5.1 Evaluación del diagnóstico

En la siguiente lista de cotejo se presenta la evaluación del plan de diagnóstico, esta evaluación permite verificar los objetivos, las actividades programadas para la realización del diagnóstico, las técnicas de investigación y sus instrumentos, el tiempo calculado para la realización del diagnóstico, la colaboración de las personas de la institución, las fuentes consultadas, la caracterización del municipio en que se ubica la institución, el estado y funcionamiento de la institución así como sus carencias, la problematización y priorización de estas, la hipótesis-acción y el listado de las fuentes consultadas.

**Tabla 31**  
**Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional.**

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se presentó el plan de 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?	X		
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X		
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X		
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X		

¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?	X
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	X
¿Fue correcta la problematización de las carencias, eficiencias y debilidad?	X
¿Fue adecuada la priorización del problema prevenir?	X
¿La hipótesis-acción es pertinente al problema a intervenir?	X
¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas?	X

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 5.2 Evaluación de la fundamentación teórica

La siguiente lista de cotejo consiste en la evaluación de la fundamentación teórica, en esta evaluación se verifica si la teoría utilizada corresponde al tema seleccionado, si su contenido y fuentes consultadas son suficientes, si las citas son correctamente aplicadas dentro de las normas APA, si las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos y si se evidencia el aporte del Estudiante Profesional Supervisado mediante la redacción de comentarios personales.

**Tabla 32**

**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: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 5.3 Evaluación del plan de acción

A través de esta evaluación se determina si se ha identificado correctamente la unidad de práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, si el problema ha sido priorizado, si la hipótesis-acción corresponde al problema priorizado en el diagnóstico, si la ubicación de la intervención es precisa, la justificación es válida para la intervención del problema, el objetivo general expresa claramente el impacto de lo que se espera lograr, si los objetivos específicos contribuyen al logro del objetivo general, si las metas son cuantificables en relación a los objetivos específicos, si las actividades están orientadas al logro de los objetivos específicos establecidos, si los beneficiarios están identificados, las técnicas y el tiempo son los apropiados, si se definen las personas responsables, si el presupuesto abarca todos los costos de intervención y si se han identificado las fuentes de financiamiento.

**Tabla 33**  
**Lista de cotejo para evaluar el plan de acción.**

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

---

¿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
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?	X

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### 5.4 Evaluación de la ejecución del proyecto

A través de la presente lista de cotejo se evalúa si se da con claridad el panorama de la experiencia vivida en el Ejercicio Profesional Supervisado, si se valoriza la intervención ejecutada y si las lecciones son valiosas para las futuras intervenciones, entre otros aspectos.

**Tabla 34**

**Lista de cotejo para evaluar la ejecución del proyecto.**

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	X		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	X		
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 5.5 Evaluación del informe final EPS

Mediante la siguiente lista de cotejo se evalúa si la portada, el tipo de fuente e interlineado utilizados fueron los indicados de acuerdo al Normativo emitido por el Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa, si el resumen y capítulos están debidamente desarrollados, además, se analiza si en los apéndices del informe aparecen los instrumentos de investigación que fueron aplicados, si en las citas se aplicó un solo sistema siendo este el de las normas APA si el informe está desarrollado según las indicaciones proporcionadas y por último si las referencias bibliográficas contienen los datos correspondientes.

**Tabla 35**  
**Lista de cotejo para evaluar el informe final del EPS.**

Aspecto	Si	No	Comentario
¿La portada y los preliminares son los indicados para el informe del EPS?	X		
¿Se siguieron las indicaciones en cuanto a tipo de letra e interlineado?	X		
¿Se presenta correctamente el resumen?	X		
¿Cada capítulo está debidamente desarrollado?	X		
¿En los apéndices aparecen los instrumentos de investigación utilizados?	X		
¿En los apéndices aparecen los instrumentos de evaluación aplicados?	X		
¿En el caso de citas, se aplicó un solo sistema?	X		
¿El informe está desarrollado según las indicaciones dadas?	X		
¿Las referencias de las fuentes están dadas con los datos correspondientes?	X		

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Capítulo VI

### 6 Voluntariado

En el siguiente capítulo se presenta la descripción del proyecto de voluntariado el cual fue ejecutado en beneficio social del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, dicho proyecto consistió en el remozamiento del Salón Mayor.

#### 6.1 Parte informativa

##### 6.1.1 Datos de los estudiantes.

<b>Nombres:</b>	<b>Registro académico:</b>
Rosario Argentina Veliz Pérez	201343644
Felipa Ana María Mayen	201442754
Bersy Emmanuel Godínez Gaitán	201442763
Jennifer Elieth Pineda Rosales	201544007
Pablo David Vásquez Pereira	201544046
Nimsi Stephanie Túchez Chávez	201643864
Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez	201643876
Irma Yolanda Dávila Sáenz	201643921
Lisbeth Yadira Ramírez Solares	201544061

##### 6.1.1.1 Carrera.

Licenciatura en Administración de Empresas

##### 6.1.1.2 Centro.

Centro Universitario de Santa Rosa

##### 6.1.1.3 Sección Universitaria.

Chiquimulilla, Santa Rosa

##### 6.1.1.4 Universidad.

Universidad de San Carlos De Guatemala

#### 6.1.2 Datos de la Institución.

##### 6.1.2.1 Institución.

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

##### 6.1.2.2 Municipio.

Chiquimulilla

### **6.1.2.3 Departamento.**

Santa Rosa

### **6.1.2.4 País.**

Guatemala

### **6.1.2.5 Límites.**

Al Norte con: Cuilapa, Pueblo Nuevo Viñas, al este con Pasaco, Moyuta, Santa María Ixhuatán, San Juan Tecuaco, al sur con: Océano Pacífico, al oeste con Taxisco.

### **6.1.3 Título.**

Remozamiento del Salón Mayor del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **6.1.4 Ubicación física.**

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, ubicado en la Colonia Vista Hermosa, Chiquimulilla, Santa Rosa.

### **6.1.5 Descripción de la actividad.**

El proyecto de voluntariado consistió en el remozamiento de las instalaciones del Salón Mayor del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con este proyecto se mejoró las condiciones térmicas y la imagen de dicho espacio mediante la desinstalación del equipo de aire acondicionado en mal estado, la instalación de energía 220 watts para suministrar el suficiente voltaje eléctrico al Salón Mayor, instalación de tres equipos de aire acondicionado nuevos, pintura de las paredes y techos y la colocación de diez juegos de lámparas de cuatro unidades cada juego.

### **6.1.6 Justificación.**

El Salón Mayor del Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala con sede en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, es un área destinada para que los estudiantes, docentes y autoridades universitarias puedan realizar actividades protocolarias, académicas y sociales, sin embargo, con el paso del tiempo y el uso que se ha hecho de él, dicho espacio ha sido susceptible a deterioros y fallas en el equipo; puesto que se pudo evidenciar que el equipo de aire acondicionado estaba en desuso por no funcionar óptimamente provocando que las condiciones térmicas no fueran las adecuadas para los usuarios. La pintura de las paredes y techos se encontraba deteriorada a causa de la humedad y suciedad, así mismo el confort visual no era el adecuado debido a que se carecía de suficientes lámparas para poder iluminar el salón, por lo tanto, como parte de la fase de voluntariado del Ejercicio Profesional Supervisado y con la autorización del Director

del Centro se procedió a llevar a cabo el proyecto denominado “**Remozamiento del Salón Mayor, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala**” el cual consistió en la desinstalación de los aires acondicionados en malas condiciones, la instalación de energía 220 watts, la instalación de tres equipos de aire acondicionado nuevos, pintura de las paredes y techo del salón y colocación de diez juegos de lámparas de cuatro unidades cada juego; la realización de este proyecto, contribuyó a mejorar las condiciones de estadía del usuario brindando un ambiente placentero y a su vez agradable a la vista puesto que con este remozamiento se logró mejorar la imagen, iluminación y las condiciones térmicas del salón y cada persona que lo visite se sentirá cómoda y a gusto de poder permanecer en este espacio.

### **6.1.7 Objetivos.**

#### **6.1.7.1 Objetivo general.**

Remozar las instalaciones del Salón Mayor del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla de la Universidad de San Carlos de Guatemala para brindar un mejor servicio a los usuarios.

#### **6.1.7.2 Objetivos específicos.**

- Desinstalar 3 equipos de aire acondicionado averiados y en desuso.
- Instalar energía de 220 watts para colocar un sistema de aire acondicionado potente.
- Instalar 3 equipos de aire acondicionado nuevos para proveer confort térmico al Salón Mayor
- Colocar pintura en paredes y techo para mejorar la imagen del Salón Mayor
- Colocar 10 juegos de lámparas de 4 unidades cada juego para mejorar el confort visual del Salón Mayor.

### **6.1.8 Metas.**

- Desinstalación de 3 equipos de aire acondicionados averiados
- Instalación de energía 220 watts
- Instalación de 3 equipos de aire acondicionados nuevos
- 20.45 metros de largo y 4 metros de alto de pared pintada.
- 20.45 de largo por 8 metros de ancho de techo pintado
- 10 juegos de lámparas de 4 unidades cada juego

### **6.1.9 Beneficiarios.**

#### **6.1.9.1 Beneficiarios directos.**

- Estudiantes de las distintas carreras del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

- Personal Administrativo y docente

#### **6.1.9.2 Beneficiarios indirectos.**

- Población en general de Chiquimulilla y municipios cercanos.

#### **6.1.10 Metodología de trabajo.**

Mediante la técnica de observación directa se realizó una inspección a las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, con la finalidad de detectar alguna deficiencia o carencia en su infraestructura y equipamiento, de esta manera se logró identificar la inexistencia de equipo de aire acondicionado en buen estado, ausencia de energía capaz de proporcionar el voltaje necesario a un equipo de aire potente, paredes sucias y despintadas y ausencia de lámparas para iluminar el salón, por lo que con la autorización de las autoridades correspondientes se llegó a la conclusión que era necesario priorizar el proyecto de remozamiento del Salón Mayor de dicho centro de estudios..

#### **6.1.11 Actividades a realizar.**

1. Acuerdo con las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa para la realización del proyecto
2. Elaboración de cartas de solicitud para gestionar recursos económicos.
3. Entrega de cartas de solicitud para gestionar recursos económicos.
4. Recaudación de fondos económicos con personas altruistas para la ejecución del proyecto.
5. Cotización del equipo de aire acondicionado, pintura y accesorios y lámparas y accesorios.
6. Compra del equipo de aire acondicionado, pintura y accesorios y lámparas y accesorios.
7. Desinstalación de los aires acondicionados en mal estado.
8. Instalación de energía 220 watts.
9. Instalación de equipo de aire acondicionado nuevo.
10. Pintar las paredes del Salón Mayor
11. Instalación de lámparas.
12. Entrega del proyecto de voluntariado a las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, y asesores del Ejercicio Profesional Supervisado.
13. Elaboración de acta de entrega de proyecto.

### 6.1.12 Cronograma del proyecto de voluntariado

A continuación, se describen las actividades que se ejecutaron en los tiempos establecidos para la realización del proyecto de voluntariado.

**Tabla 36**  
**Cronograma del proyecto de voluntariado.**

NO.	ACTIVIDAD	ABRIL							MAYO							JUNIO																							
		SEMANA 1			SEMANA 2			SEMANA 3			SEMANA 4			SEMANA 5			SEMANA 6			SEMANA 7			SEMANA 8																
		L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M												
		26	27	28	29	30	3	4	5	6	7	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	14	15	16	17	18	21	22	
1	Acuerdo con las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla para la realización del proyecto																																						
2	Elaboración de carta de solicitud para ayuda económica.																																						
3	Entrega de cartas de solicitud para gestionar recursos económicos.																																						
4	Recaudación de fondos económicos con personas altruistas para la ejecución del proyecto.																																						
5	Cotización del equipo de aire acondicionado, pintura y accesorios y lámparas y accesorios.																																						
6	Compra del equipo de aire acondicionado, pintura y accesorios y lámparas y accesorios.																																						
7	Desinstalación de los aires acondicionados en mal estado.																																						
8	Instalación de energía 220 watts.																																						
9	Instalación de equipo de aire acondicionado nuevo.																																						
10	Pintar las paredes del salón de usos múltiples.																																						
11	Instalación de lámparas.																																						
12	Entrega del proyecto de voluntariado a las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, y asesores del Ejercicio Profesional Supervisado.																																						
13	Elaboración de acta de entrega de proyecto.																																						

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### **6.1.13 Recursos.**

#### **6.1.13.1 Talento Humano.**

- Personal administrativo y operativo del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
- Asesores de ventas de las empresas proveedoras de productos y servicios
- Técnicos electricistas e instaladores del aire acondicionado

#### **6.1.13.2 Materiales.**

- Equipo de aire acondicionado
- Pintura
- Escalera
- Desarmadores
- Espátulas
- Brocas
- Tornillos
- Brochas
- Rodillos con su respectiva base
- Gasolina
- Lámparas

#### **6.1.13.3 Técnicos.**

- Cálculo del presupuesto
- Técnicas e instrumentos de investigación (observación).
- Libro de actas
- Cartas de solicitud

#### **6.1.13.4 Tecnológicos**

- Computadora
- Impresoras
- Memoria USB
- Teléfono celular
- Internet

#### **6.1.13.5 Físicos**

- Instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

#### **6.1.13.6 Financieros**

- La inversión del proyecto de voluntariado fue de Q 21,617.00, de este monto cada estudiante gestionó Q2,402.00 para poder ejecutar el proyecto.

6.1.13.6.1 Presupuesto del proyecto de voluntariado.

A continuación, se detalla el presupuesto utilizado para la realización del proyecto de voluntariado:

**Tabla 37**  
**Presupuesto del proyecto de voluntariado.**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo Total</b>
3	Equipos de aire acondicionado marca "Whirlpool"	Q 3,652.33	Q 10,957.00
3	Desinstalaciones del equipo de aire acondicionados en mal estado	Q 300.00	Q 900.00
3	Instalaciones de equipo de aire acondicionado nuevo	Q 533.33	Q 1,600.00
-	Pago de electricista para instalación de energía 220 watts	-	Q 250.00
1	Caneca de pintura marca "Corona" dura látex color blanco	Q 225.00	Q 225.00
3	Canecas de pintura marca "Corona" dura látex blanco hueso 5G	Q 225.00	Q 675.00
1	Galón de pintura de aceite marca "Tropical" color café quemado	Q 100.00	Q 100.00
2	Rodillos con bandeja	Q 20.00	Q 40.00
5	Brochas marca "Glanz"	Q 22.00	Q 110.00
2	Espátulas metálicas marca "Glanz"	Q 20.00	Q 40.00
1	Botella de thinner acrílico	Q 12.00	Q 12.00
1	Envase plástico	Q 3.00	Q 3.00
-	Refacción para personal de mantenimiento	-	Q 85.00
-	Compra de gasolina para realizar 4 viajes en vehículo tipo pick up para transportar escalera de metal de Taxisco a Chiquimulilla.	-	Q 200.00
-	Refacción para entrega del proyecto de voluntariado	-	Q 700.00
-	Compra de otros accesorios para la instalación de lámparas	-	Q 85.00
10	Lámparas para la iluminación del Salón Mayor	Q 563.50	Q 5,635.00
<b>Total del proyecto de voluntariado</b>			<b>Q 21,617.00</b>

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### 6.1.13.6.2 Fuentes de financiamiento.

Gestión realizada por el Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### 6.1.14 Ejecución o evidencia del voluntariado.

##### 6.1.14.1 Descripción.

La actividad de inauguración de entrega de Proyecto de Voluntariado titulado “Remozamiento del Salón Mayor del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala” se desarrolló el día 22 de junio del año 2,021 dando inicio a las diecisiete horas, encontrándose presentes las autoridades universitarias, asesores y alumnos del Ejercicio Profesional Supervisado.

En primer lugar se procedió a exponer ante las autoridades universitarias en qué consistía el proyecto realizado, siendo este la desinstalación de 3 equipos de aire acondicionado, mejoramiento del sistema eléctrico mediante la instalación de energía 220 watts, instalación de 3 equipos de aires acondicionados, remozamiento de la pintura y colocación de lámparas para mejor iluminación, seguidamente en el acto se hizo entrega de reconocimientos a las autoridades universitarias y asesores y se dio por culminado el proyecto de voluntariado.

##### 6.1.14.2 Productos y logros.

#### Tabla 38

#### Productos y logros.

Productos	Logros
Desinstalación de 3 equipos de aire acondicionado averiado e instalación de 3 equipo de aire acondicionado nuevo.	Se mejoró el confort térmico del Salón Mayor, al colocar equipo de aire acondicionado nuevo que permita general una temperatura adecuada para que los usuarios se sientan cómodos.
Instalación de energía 220 watts	Se logró instalar energía 220 watts capaz de proporcionar el voltaje eléctrico necesario para que el equipo de aire acondicionado instalado funcione óptimamente.
Pintura de paredes y techo	Se logró mejorar la imagen del Salón Mayor para que este se vea más estético para la realización de eventos protocolarios
Instalación de lámparas	Se mejoró el confort visual del Salón Mayor a través del aumento de la iluminación artificial.

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

### 6.1.14.3 Fotografías.

#### 6.1.14.3.1 Antes.

#### Figura 23

Equipo de aire acondicionado en mal estado y en desuso.



Nota: a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

#### Figura 24

Paredes despintadas y sucias.



Nota: a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

6.1.14.3.2 Durante.

**Figura 25**

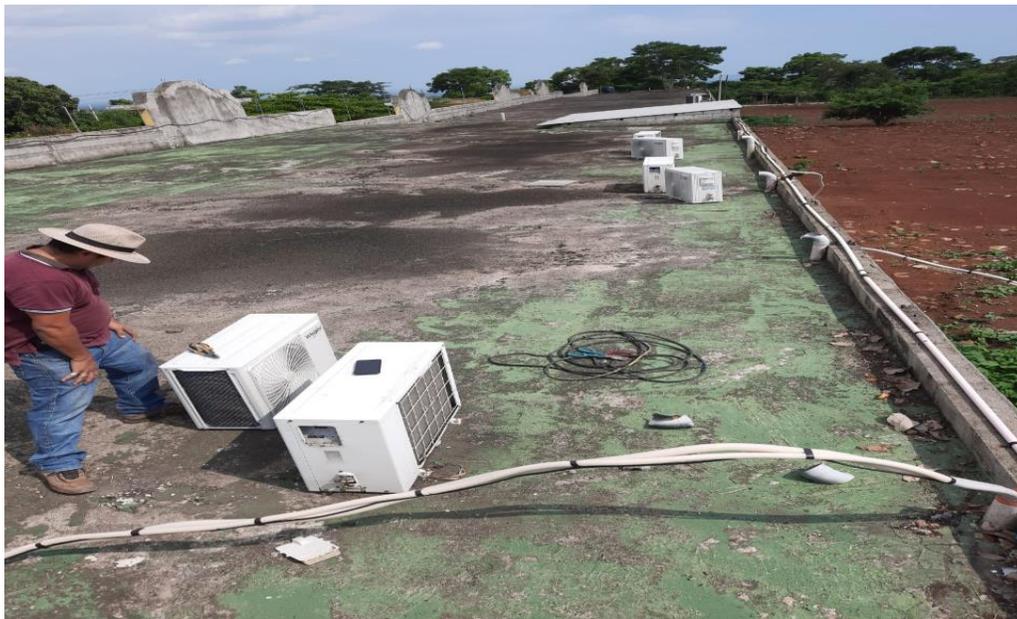
**Recepción de equipo de aire acondicionado nuevo.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 26**

**Desinstalación de la unidad exterior del equipo de aire acondicionado.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 27**  
**Desinstalación de la unidad interna del equipo de aire acondicionado.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021)

**Figura 28**  
**Instalación de energía de 220 watts.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021)

**Figura 29**  
**Instalación de equipo de aire acondicionado nuevo.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 30**  
**Proceso de pintado de paredes.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

6.1.14.3.3 *Después.*

**Figura 31**  
**Equipo de aire acondicionado instalado.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 32**  
**Paredes remozadas.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 33**  
**Lámparas instaladas.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 34**  
**Estudiantes de EPS en la entrega del proyecto de voluntariado.**



**Nota:** a) fotografía capturada con el celular del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 35**  
**Acta de entrega de proyecto de voluntariado parte 1.**

6

Acta No 3-2021

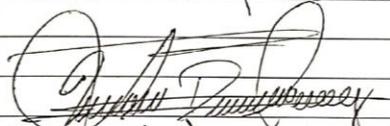
En el municipio de Chiquimulilla departamento de Santa Rosa, el día martes veintidos Siendo las diecisiete horas, reunidos en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa - CUNSARO - Sección Chiquimulilla, los estudiantes del ejercicio profesional Supervisado -EPS-, el Ingeniero Cristian Armando Aguirre Chinchilla, director del Centro Universitario de Santa Rosa, el Licenciado José Luis Aguirre Pumay, Coordinador Académico del Centro Universitario de Santa Rosa - CUNSARO -, el Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez coordinador de la Carrera de administración de empresas, el licenciado Mendal Miguel Rodríguez Zamora, asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, Autoridades universitarias y estudiantiles del del Centro Universitario de Santa Rosa y la estudiante del ejercicio profesional Supervisado Irma Yolanda Dávila Sáenz con número de Carné 201643921 para dejar constancia de lo siguiente. PRIMERO: Se da la bienvenida a las autoridades presentes. SEGUNDO: los estudiantes hacen entrega del proyecto de "Remozamiento del Salón mayor" ubicado en el Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla a las autoridades y representantes del Centro de estudio. TERCERO: Toma la palabra el Ing. Cristian Armando Aguirre Chinchilla quien agradece la realización del voluntariado en el Centro Universitario de Santa Rosa. CUNSARO. CUARTO: Las autoridades del Centro felicitan a los estudiantes por la labor

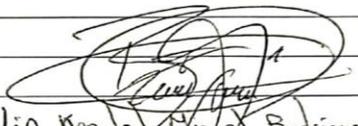
Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

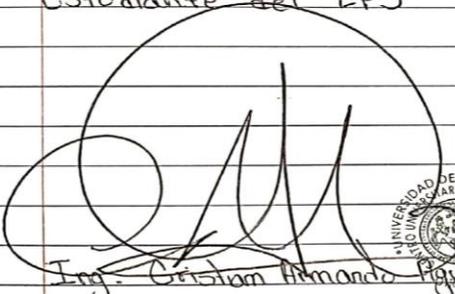
Figura 36  
Acta de entrega de proyecto de voluntariado parte 2.

7

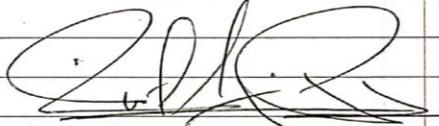
realizada en el proyecto de voluntariado que será de beneficio para todos. QUINTO: Se procede a la entrega de reconocimientos a las autoridades universitarias y asesores del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- que acreditan la realización y colaboración en el proyecto de voluntariado. SEXTO, en fe de lo anterior con el objetivo de dejar constancia y registro de la actividad realizada, se da por finalizada la presente acta. Se acepta y firma con quienes intervenimos:

  
Irma Yolanda Dávila Sáenz  
Estudiante del EPS

  
Lic. Mendal Manuel Rodríguez Zamora  
Asesor del EPS.

  
Ing. Cristian Armando Aguirre Chinchilla.  
Director de CUNSAPO

  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

  
Lic. Luis Aguirre Pumay  
Coordinador Académico de CUNSAPO.

  
Lic. Héctor Antonio Ariaza Álvarez.  
Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas de CUNSAPO.  
Chiquimulilla, Santa Rosa.

Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Conclusiones

1. Mediante un proceso de gestión económica con personas profesionales, personas altruistas, comerciantes, empresas privadas y la Municipalidad de Chiquimulilla Santa Rosa, se logró obtener los recursos financieros necesarios para la adquisición de los recursos audiovisuales con accesorios, soportes metálicos e instalación, cables HDMI, cables eléctricos paralelos, materiales y e instalación en beneficio de los colaboradores y usuarios de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
2. Se proporcionó 3 proyectores con accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106 para que los colaboradores de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario dispongan de un ambiente laboral provisto de los instrumentos de trabajo que necesitan para desempeñar sus funciones docentes de manera eficiente y eficaz, con estos recursos, los docentes pueden realizar la transmisión de diversos contenidos previamente preparados a través de la proyección de imágenes visuales que contribuyan a la estimulación del sentido de la vista del estudiante lo cual genere mayor interés y atención en las clases impartidas y aumente su participación, logrando así la generación de un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad .
3. Se logró la instalación de 3 soportes metálicos en los techos de los salones S-104, S-105 y S-106 para que los proyectores se puedan colocar en un espacio adecuado que facilite la labor docente, puesto que este podrá disponer de los instrumentos de trabajo que necesita dentro de los salones de clase los cuales constituyen su área trabajo.
4. Se realizó 3 instalaciones de cableado en pared y techo mediante la utilización de canaletas, este cable consistió en cable HDMI para transmitir la señal de audio y videos proveniente del ordenador y cable paralelo para suministrar energía eléctrica para el funcionamiento de los 3 proyectores colocados en los soportes metálicos en los salones S-104, S-105 y S-106.
5. Se proporcionó 3 juegos de bocinas con accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106 para que los docentes puedan reproducir el audio de los videos educativos proyectados a los estudiantes. Entre sus accesorios se encuentra el micrófono el cual puede ser utilizado en caso se requiera para transmitir los mensajes con mayor intensidad de audio.

## Recomendaciones

1. Se les sugiere a las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, continuar procurando que ciertos grupos de estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado ejecuten sus proyectos en las instalaciones de esta institución para que a través de estos ellos se pueda realizar las gestiones correspondientes y así obtener los recursos económicos que se requieren para erradicar las deficiencias que han sido identificadas en el diagnóstico institucional contenido en el presente informe.
2. Los docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario deben hacer uso adecuado de los proyectores con accesorios que se les han sido proporcionados para los salones S-104, S-105 y S-106, utilizándolos adecuadamente en la presentación de documentos y videos educativos de diversa índole previamente preparados y diseñados que les permitan desempeñar sus funciones docentes con eficiencia y generar un proceso de enseñanza aprendizaje enfocado en la prestación de un servicio eficaz a los usuarios.
3. Es importante que los soportes metálicos reciban mantenimiento para evitar que los proyectores puedan ser dañados por diversos agentes contaminantes como polvo o insectos.
4. El Coordinador y los docentes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario deben resguardar los cables HDMI y paralelo instalados en los salones S-104, S-105 y S-106 evitando que sus puntas estén expuestas al suelo.
5. El Coordinador de carrera debe velar porque los 3 juegos de bocinas con accesorios para los salones S-104, S-105 y S-106 sean usados preferentemente para actividades educativas y docentes y para dar acompañamiento a los videos transmitidos mediante el proyector. El micrófono debe ser utilizado para transmitir mensajes con mayor intensidad en grupos de estudiantes numerosos.

## Referencias bibliográficas

- Moore, G. A. (1991). *Cruzando el Abismo*. Harper Business. Recuperado el 19 de Julio de 2021, de <http://soloway.pbworks.com/w/file/46715502/Crossing-The-Chasm.pdf>
- Abreu, Y., Barrera, A. D., Brejio, W., & Bonilla, I. (2018). "El proceso de enseñanza-aprendizaje de los Estudios Lingüísticos: su impacto en la motivación hacia el estudio de la lengua. *Mendive, Revista de Educación*, XVII(4), 610-623. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1462>
- Adame, A. (Junio de 2009). Medios Audiovisuales en el Aula. (A. Adame, Trad.) *Csifrevista*. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de [http://online.aliat.edu.mx/Desarrollo/Maestria/TecEducV2/Sesion5/txt/ANTONIO\\_ADAME\\_TOMAS01.pdf](http://online.aliat.edu.mx/Desarrollo/Maestria/TecEducV2/Sesion5/txt/ANTONIO_ADAME_TOMAS01.pdf)
- Aldana, J. (2013). *Compromiso Laboral de los Trabajadores del Área Central de Institucion Bancaria que Opera en la Ciudad Guatemala*. Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades. Recuperado el 7 de Junio de 2021, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Álvarez, M. (2015). *Selección, Elaboración, Adaptación y Utilización de Materiales, Medios y Recursos Didácticos en Formación Profesional para el Empleo*. España: Paraninfo S.A. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=8xIODQAAQBAJ&pg=PA161&dq=el+proceso+de+ense%C3%B1anza+aprendizaje+y+el+proyector&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjKtLj5zbPyAhVcSDABHadaDiQ4ChDoATAAegQIBxAC#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20aprendizaje%20y%20e>
- Arias , F., & Heredia, V. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México: Trillas. Recuperado el 2012 de Julio de 2021, de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/administraci%F3n-recursos-humanos/autor/arias-galicia-fernando/>
- Asamblea Nacional Constituyente. (31 de Mayo de 1985). Constitución Política de la República de Guatemala, Decreto 2-86. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 2,021, de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Guate/Leyes/constitucion.pdf>
- Ávalos, F. E. (2007). *La Tecnología de Información y el Desempeño Laboral del Adulto Mayor*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3755/3/2017\\_Avalos-Vargas.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3755/3/2017_Avalos-Vargas.pdf)

- Barros, C., & Barros, R. (Diciembre de 2015). Los Medios Audiovisuales y su Influencia en la Educación desde Alternativas de Análisis. *Revista Universidad y Sociedad*, VII, 26-31. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n3/rus04315.pdf>
- Bohlander, G., Sherman, A., & Snell, S. (2003). *Administración de Recursos Humanos* (Decimo Primera ed.). Madrid, España: International Thomson. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=10164>
- Calderón, G. C., Zamora, R., & Medina, G. (2017). La Educación Superior en el Contexto de la Globalización. *Universidad y Sociedad, Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, IX(3), 319. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus48317.pdf>
- Calvo, M. (2005). *Formador Ocupacional* (Primera ed.). Sevilla, España: Mad. S.L. Recuperado el 19 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=kxzx6GaYaCYC&pg=SL26-PA89&dq=recursos+audiovisuales+en+el+proceso+de+ense%C3%B1anza+a+prendizaje&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCk67s67PyAhWbQjABHfAyCwEQ6AEwB3oECAMQAg#v=onepage&q=recursos%20audiovisuales%20en%20el%20proces>
- Cano, B. (Diciembre de 2018). *Municipalidad de Chiquimulilla*. Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de Munichiquimulilla web site: <https://munichiquimulilla.gob.gt/portal/wp-content/uploads/2019/10/Memoria-de-Labores-2018-Municipalidad-de-Chiquimulilla.pdf>
- Cano, B. (2019). *Municipalidad de Chiquimulilla*. Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala. Recuperado el 12 de Mayo de 2021, de Munichiquimulilla web site: <https://munichiquimulilla.gob.gt/portal/wp-content/uploads/2019/10/Memoria-de-Labores-2018-Municipalidad-de-Chiquimulilla.pdf>
- Castaño, M. S. (18 de Enero de 2012). Innovación y Política Tecnológica: el caso del Sector y el Sector Servicios de la Empresa. 59-72. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/110307mc.pdf>
- Castro, J. (11 de Agosto de 2016). *Importancia de la tecnología en las PyMEs y empresas en crecimiento*. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé, Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo* (Tercera ed.). (L. Solano Arévalo, Ed.) Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones* (Octava ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Congreso de la República de Guatemala. (17 de Enero de 1947). Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Decreto 325. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 2,021, de <http://ingenieria.cunoc.usac.edu.gt/portal/carpetas/reglamentos/ley%20organica%20y%20estatutos%20de%20la%20universidad%20san%20carlos%20de%20guatemala.pdf>
- Congreso de la República de Guatemala. (29 de Abril de 1961). Código de Trabajo de Guatemala, Decreto número 1441. Guatemala. Recuperado el 2021, de [http://bvs.gt/eblueinfo/ML/ML\\_008.pdf](http://bvs.gt/eblueinfo/ML/ML_008.pdf)
- Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (s.f.). Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 2,021, de <http://calusacusac.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2021/04/LEYES-Y-REGLAMENTOS-FINAL.pdf>
- Cortés, J. M. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo, Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (Décima ed.). México: Tébar Flores, S.L. Recuperado el 2,021
- De León, M. (2016). *Liderazgo y conflictos laborales*. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 2 de Junio de 2021, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- Delavaut, M. E., & Fernández, R. (2008). *Educación y Tecnología Un Binomio Excepcional* (Primera ed.). Munro, Argentina: Grupo Editor K. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://isbn.cloud/9789872323035/educacion-y-tecnologia/>
- Díaz , Á. (2008). *Nuevas Tecnologías, Nuevos Mercados de Trabajo*. Madrid, España: Mundi presa. Recuperado el 14 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=yvPrN3ELphoC&pg=PA107&dq=dotaci%C3%B3n+de+equipos+tecnol%C3%B3gicos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwif3d7M2MPzAhVqSDABHSCaDBMQuwV6BAgFEA>

c#v=onepage&q=dotaci%C3%B3n%20de%20equipos%20tecnol%C3%B3gicos&f=false

- Equipo Parramón Paidotribo. (Junio de 2019). *Aerógrafo*, Manuales Parramón. 98. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=HybDwAAQBAJ&pg=PT87&dq=importancia+de+que+los+proyectores+de+diapositivas+se+encuentren+fijos+en+un+soporte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjM1PC9w9ryAhU5SzABHU6pAokQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=importancia%20de%20que%20los%20pr>
- Fernández Izquierdo, J., Caja, J., Berrocal, M., Fosati, A., González Ramos, J. M., Moreno, F. M., . . . Segurado, B. (2001). *La Educación Visual y Plástica Hoy* (Primera ed.). Barcelona, España: Grao. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=4NbEtUUSXR8C&pg=PA73&dq=proyector+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3udLbrq\\_yAhVMSDABHbsID2sQ6AEwA3oECACQAg#v=onepage&q=proyector%20en%20la%20educacion&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=4NbEtUUSXR8C&pg=PA73&dq=proyector+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3udLbrq_yAhVMSDABHbsID2sQ6AEwA3oECACQAg#v=onepage&q=proyector%20en%20la%20educacion&f=false)
- Gallego, D. J., Alonso, C. M., & Cacheiro, M. L. (2009). *Educación, Sociedad y Tecnología*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=m3SUDAAAQBAJ&pg=PA48&dq=proyector+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3udLbrq\\_yAhVMSDABHbsID2sQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=proyector%20en%20la%20educacion&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=m3SUDAAAQBAJ&pg=PA48&dq=proyector+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3udLbrq_yAhVMSDABHbsID2sQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=proyector%20en%20la%20educacion&f=false)
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (Primera ed.). Barcelona, España: UOC. Recuperado el 2 de Junio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA235&dq=que+es+un+perfil+de+puestos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjniKnQsJzAhXrTjABHexIBPQQuwV6BAgEEAg#v=onepage&q=que%20es%20un%20perfil%20de%20puestos&f=false>
- García Fallas , J. (2004). *Ambientes con Recursos Tecnológicos, Escenarios para la Construcción de Procesos Pedagógicos* (Primera ed.). San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 3 Junio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=VeEL\\_gDVX6AC&pg=PA23&dq=El+vocablo+ambiente+proviene+del+latin+y+significa+rodear&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitgr7W2bvyAhWORDABHTwfDfsQ6AEwAHoECAkQAg#v=onepage&q=El%20vocablo%20ambiente%20proviene%20del%20latin%20y%20sig](https://books.google.com.gt/books?id=VeEL_gDVX6AC&pg=PA23&dq=El+vocablo+ambiente+proviene+del+latin+y+significa+rodear&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitgr7W2bvyAhWORDABHTwfDfsQ6AEwAHoECAkQAg#v=onepage&q=El%20vocablo%20ambiente%20proviene%20del%20latin%20y%20sig)
- García, J. (2004). *Ambientes con Recursos Tecnológicos, Escenarios para la Construcción de Procesos Pedagógicos* (Primera ed.). San José, Costa Rica:

Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=VeEL\\_gDVX6AC&pg=PA23&dq=El+vocablo+ambiente+proviene+del+latin+y+significia+rodear&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitgr7W2bvyAhWORDABHTwfDfsQ6AEwAHoECAkQAg#v=onepage&q=El%20vocablo%20ambiente%20proviene%20del%20latin%20y%20sig](https://books.google.com.gt/books?id=VeEL_gDVX6AC&pg=PA23&dq=El+vocablo+ambiente+proviene+del+latin+y+significia+rodear&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitgr7W2bvyAhWORDABHTwfDfsQ6AEwAHoECAkQAg#v=onepage&q=El%20vocablo%20ambiente%20proviene%20del%20latin%20y%20sig)

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (1997). *Las Organizaciones, Comportamientos, Estructuras y Procesos* (Decimo tercera ed.). Santa Fé, Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de [https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones\\_Comportamiento\\_estructura\\_y\\_procesos](https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos)

Granizo, C. A. (2018). *Optimización de los procesos en una Empresa Comercial*. Ambato, Ecuador: Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2481/1/76759.pdf>

Guardado, W., & Campos, Y. B. (2010). *Aplicación de los Principios de la Ergonomía dentro del Marco de la Responsabilidad Social en la Facultad de Ciencias Agronómicas de la Universidad de El Salvador*. San Salvador, El Salvador: Universidad del Salvador, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración de Empresas. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9228/1/T658%20C198ap.pdf>

Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M., & Fernández, D. (Julio-Agosto de 2006). Calidad de Vida y Trabajo, Algunas Consideraciones sobre el Ambiente Laboral de la Oficina. *Revista ACIMED*, XIV(4). Recuperado el 10 de Julio de 2021, de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci01306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci01306.htm)

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. (2009). *Administración un Enfoque Basado en Competencias* (Onceava ed.). (J. T. Pérez Bonilla, Ed., D. Hellriegel, S. E. Jackson, & J. W. Slocum, Trans.) Distrito Federal, México: Cengage Learning, Editores, S.A. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de [https://www.academia.edu/33885343/Administracion\\_11ed\\_Don\\_Hellriegel\\_S\\_E\\_Jackson\\_J\\_W\\_Slocum\\_pdf](https://www.academia.edu/33885343/Administracion_11ed_Don_Hellriegel_S_E_Jackson_J_W_Slocum_pdf)

Instituto Nacional de Estadística. (2018). *Censos 2018: XII de Población y VII de Vivienda*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de <https://www.ine.gob.gt/ine/poblacion-menu>

Kast, F., & Rosenzweig, J. (1970). *Organización y Administración, Un Sistema de Enfoque*. Nueva York, Estados Unidos: Mc Graw Hill. Recuperado el 6 de Julio de 2021, de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/autor/kast-fremont-e-rosenzweig-james-e/>

- Koontz , H., Weihrich, H., & Cannice , M. (2010). *Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimo Cuarta ed.). México: Prentice Hall.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global* (Onceava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de la Administración Un Enfoque Internacional* (Séptima ed.). (M. Á. Toledo Castellanos, Ed.) Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 5 de Julio de 2021
- La Cruz, A. (2002). *Nuevas Tecnologías para Futuros Docentes*. Cuenca, España: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=SU8RXuSf7YoC&printsec=frontcover&dq=tecnolog%C3%ADa+en+el+proceso+de+ense%C3%B1anza+aprendizaje&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=tecnolog%C3%ADa%20en%20el%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20aprendizaje&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=SU8RXuSf7YoC&printsec=frontcover&dq=tecnolog%C3%ADa+en+el+proceso+de+ense%C3%B1anza+aprendizaje&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tecnolog%C3%ADa%20en%20el%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20aprendizaje&f=false)
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo* (Segunda ed.). (V. Estrada Flores, Ed.) México: Grupo Editorial Patira. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA27&dq=Las+empresas+de+servicio+proporcionan+un+servicio+al+consumidor+estos+pueden+considerarse+lucrativos+y+no+lucrativos,+dentro+de+las+empresas+de+servicios+se+encuentran+la+empresas+de+educaci%C3%B>
- Manual de Organización del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO*. (2006). Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de <http://ddo.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2015/01/Manual-de-Organizaci%C3%B3n-del-CUNSARO.pdf>
- Marqués , F., Sáez, S., & Guayta, R. (2004). *Métodos y Medios en Promoción y Educación para la Salud* (Primera ed.). Barcelona, España: Universidad Oberta de Catalunya. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=R3e850qjWA0C&pg=PA95&dq=proyector+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3udLbrq\\_yAhVMSDABHbsID2sQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=proyector%20en%20la%20educacion&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=R3e850qjWA0C&pg=PA95&dq=proyector+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3udLbrq_yAhVMSDABHbsID2sQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=proyector%20en%20la%20educacion&f=false)
- Marroquín, S. A. (2011). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en Los Trabajadores de Burger King*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas. Recuperado el 9 de Julio de 2021, de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13%20T%281823%29.pdf>
- Martínez , A. (2007). *Chiquimulilla de Ayer y Hoy* (Primera ed.). Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala: Imprenta Colindres.

- Martínez, O. (Diciembre de 2020). *Municipalidad de Chiquimulilla, Oficina de Acceso a la Información Pública*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de Munichiquimulilla web site: <https://munichiquimulilla.gob.gt/portal/wp-content/uploads/2021/02/MUNICIPALIDAD-DE-CHIQUIMULILLA.pdf>
- Montenegro, I. A. (2003). *Evaluación del Desempeño Docente, Fundamentos, Modelos e Instrumentos* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio. Recuperado el 14 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&dq=Montenegro,+I.++\(2008\).+Evaluaci%C3%B3n+del+Desempe%C3%B1o+Docente.+Bogot%C3%A1:+Marquezina&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOysyo-M\\_yAhWmQjABHUweBAcQ6AEwAHoECAgQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&dq=Montenegro,+I.++(2008).+Evaluaci%C3%B3n+del+Desempe%C3%B1o+Docente.+Bogot%C3%A1:+Marquezina&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOysyo-M_yAhWmQjABHUweBAcQ6AEwAHoECAgQAg#v=onepage&q&f=false)
- Münch, L. (2010). *Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Primera ed.). (P. Guerrero Posas, Ed.) México: Pearson Educación.
- Naranjo, Ó. D. (2017). *El Ambiente Laboral como Potenciador de los Resultados Operacionales en el Ejército Nacional de Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia, Administración de Empresas. Recuperado el 9 de Julio de 2021, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16010/NaranjoAlvarezOscarDavid2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño, V. M. (2011). *Competencias en la Educación hacia las Prácticas del Discurso* (Tercera ed.). (A. Acosta Quintero, Ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe. Recuperado el 18 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=LYB\\_AQAAQBAJ&pg=PA98&dq=proyector+de+computador&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiRpJjLqa\\_yAhVWTTABHW7yDzE4ChDoATACegQIBhAC#v=onepage&q=proyector%20de%20computador&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=LYB_AQAAQBAJ&pg=PA98&dq=proyector+de+computador&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiRpJjLqa_yAhVWTTABHW7yDzE4ChDoATACegQIBhAC#v=onepage&q=proyector%20de%20computador&f=false)
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Información Gerencial*. (P. E. Roig Vázquez, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Obregón, M. G. (2016). *Fundamentos de Ergonomía*. (J. E. Callejas, Ed.) Ciudad de México, Azcatpotzalco, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=chchDgAAQBAJ&pg=PA135&dq=ergonom%C3%ADa+en+los+salones+de+clases&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-zqvjNnyAhUVQzABHffQDO4Q6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=ergonom%C3%ADa%20en%20los%20salones%20de%20clases&f=false>
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Mejore su Negocio, El Recurso Humano y la Productividad* (Primera ed.). Ginebra, Suiza: Oficina Internacional de Trabajo. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiPqMS2\\_tzyAhUKSTABHX4qBeYQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F549%2F54921605013.pdf&usg=AOvVaw2oD0iYKMNBVLVIV1qxxNwu](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiPqMS2_tzyAhUKSTABHX4qBeYQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F549%2F54921605013.pdf&usg=AOvVaw2oD0iYKMNBVLVIV1qxxNwu)

Oz, E. (2008). *Administración de los Sistemas de Información* (Quinta ed.). (F. J. Castro Pérez, Ed.) México: Cengage Learning.

Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (Enero-Abril de 2014). Competencias y Desempeño Laboral de los Gerentes en los Institutos Autónomos Dependientes de la Alcaldía del Municipio Mara del estado Zulia. *Revista Espacios Públicos*, XVII(39), 159-188. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Pari, L., & Llocallasi, R. (2019). *El Uso del Proyector Multimedia Contribuye a la Mejora del Rendimiento Escolar*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de las Ciencias de la Educación. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9376/EDIlcar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pariona, E. A. (2016). *Recursos tecnológicos*. Perú: Universidad Privada San Juan Bautista, Facultad de Comunicación y Ciencias Administrativas. Recuperado el 18 de Julio de 2021, de <https://es.calameo.com/read/004892990d2227612ca00>

Patlán, J. (2017). *Calidad de Vida en el Trabajo* (Primera ed.). México, México: Universidad Nacional Autónoma de México: El Manual Moderno. S.A. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://www.google.com.gt/search?tbm=bks&q=convenio+oit+1987+condiciones+de+vida+en+el+trabajo>

Paucar, M. (9 de Marzo de 2020). *Avilatioamérica*. (R. Santa, Editor) Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://www.avilatioamerica.com/202003096666/articulos/integracion-comercial/importancia-de-la-microfonia-en-educacion.html>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (Septiembre-Diciembre de 2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Sulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVII(3). Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Peñalosa, E. (2013). *Estrategias Docentes con Tecnologías: Guía Práctica*. Universidad Autónoma Metropolitana, Cuajimapa (Primera ed.). Naucalpán de Juárez, México, México: Pearson Educación. Recuperado el 17 de Julio de

2021, de <https://portafoliodigitalnancycorzo.files.wordpress.com/2018/04/libro-estrategias-docentes-con-tecnolog3adas-guc3ada.pdf>

- Pérez , P. (2014). *El ecourbanismo y su aplicación en la calzada de ingreso a la cabecera municipal del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa*. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02\\_3785.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02_3785.pdf)
- Pineda, E. (1969). *Libro de Oro Monografía Santa Cruz Chiquimulilla*. Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala. Recuperado el 16 de Mayo de 2021
- Pineda, O., & Méndez, J. (20 de Mayo de 2008). *Catálogo CUNSAO*. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de <https://usac.edu.gt/catalogo/cunsaro.pdf>
- Ponce, K. (2014). *Incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del instituto nacional de educación básica de San Antonio Suchitepéquez*. Mazatenango, Guatemala. Recuperado el 7 de Mayo de 2021, de <https://www.google.com/url?q=http://www.repositorio.usac.edu.gt>
- Puente, L., Tamayo, J. A., & Martínez, G. (Junio de 2018). El desempeño docente desde la Teoría de Educación Avanzada. *Panorama Cuba y Salud 2, XIII*, 191-195. Recuperado el 20 de Junio de 2,021, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/cubaysalud/pcs-2018/pcss181v.pdf>
- Real Academia Española 2020. (10 de Julio de 2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/dotar?m=form>
- Repetto, E., & Calvo, J. (2003). La Utilización de Recursos Audiovisuales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje. *El Guiniguada*(12), 148. Recuperado el 20 de Julio de de 2021 de [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/5467/1/0235347\\_02003\\_0011.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/5467/1/0235347_02003_0011.pdf)
- Reyes, A. (2005). *Administración de Empresas, Teoría y práctica*. Distrito Federal, México: Limusa. Recuperado el 6 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=ITDo2npGhyQC&pg=PA201&dq=reyes+ponce+y+la+integracion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiiz5\\_m4aDyAhVik-AKHdWhCTAQ6wEwAHoECAgQAQ#v=onepage&q=reyes%20ponce%20y%20la%20integracion&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=ITDo2npGhyQC&pg=PA201&dq=reyes+ponce+y+la+integracion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiiz5_m4aDyAhVik-AKHdWhCTAQ6wEwAHoECAgQAQ#v=onepage&q=reyes%20ponce%20y%20la%20integracion&f=false)
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa. Recuperado el 5 de Julio de 2021, de <https://educativoin insurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Robbins , S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edición ed.). (M. De Anta , & E. Quintanar Duarte , Edits.) México: Pearson, Educación. Recuperado el 11 de Julio de 2021

- Robbins , S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de la Administración* (Tercera ed.). (M. De Anta, Ed.) México: Prentice Hall. Recuperado el 5 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo+cesar+amaru&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiliNzx3d7vAhWiUt8KHZWib2AQ6wEwCHoECAkQAQ#v=onepage&q&f=false>
- Rodas , G., & Rodas, I. (2008). *Administración de Empresas*. Guatemala: Zantmaró Ediciones.
- Rodino, A. M. (1987). *Los Medios Audiovisuales y su Uso en la Enseñanza a Distancia* (Primera ed.). San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 19 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=xC7ilzBl8pkC&printsec=frontcover&dq=los+medios+audiovisuales+en+el+proceso+de+ense%C3%B1anza+aprendizaje&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=los%20medios%20audiovisuales%20en%20el%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20a](https://books.google.com.gt/books?id=xC7ilzBl8pkC&printsec=frontcover&dq=los+medios+audiovisuales+en+el+proceso+de+ense%C3%B1anza+aprendizaje&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=los%20medios%20audiovisuales%20en%20el%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20a)
- Rueda, M. (2009). La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque por competencias. *Revista Electrónica de Investigación*, XI(2), 17. Recuperado el 14 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/155/15512151004.pdf>
- Salesa, N. (2017). *Selección, Elaboración, Adaptación y Utilización de Materiales Medios y Recursos Didácticos en Formación Profesional para el Empleo*. Madrid, España: CEP. S.L. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=ZMNJDwAAQBAJ&pg=PA50&dq=Un+proyector+multimedia+tambi%C3%A9n+conocido+como+ca%C3%B1a+Bn,+es+un+equipo+electr%C3%B3nico+que+conectado+a+un+ordenador+permite+mostrar+im%C3%A1genes+fijas+o+en+movimiento+en+un+tamaño>
- Sánchez, C., González, J. M., & Cacheiro, M. L. (2016). *Recursos Tecnológicos en Contextos Educativos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=577235>
- Saposhkov, M. A. (1983). *Eleéctroacústica*. Barcelona, España: Reverte S.A. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://books.google.com.gt/books?id=1rFjYN9KpesC&pg=PA74&dq=definicion+de+microfono&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj54ru2-cXzAhUNv54KHxVB4oQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=definicion%20de%20microfono&f=false>

- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (Diciembre de 2010). Recuperado el 12 de Mayo de 2021, de Plan de desarrollo, Chiquimulilla, Santa Rosa 2011-2025: [www.segeplan.gob.gt](http://www.segeplan.gob.gt)
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2014). *Estrategia para atraer inversiones municipio de Chiquimulilla*. Guatemala. Recuperado el 12 de Mayo de 2021, de [http://www.segeplan.gob.gt/downloads/2016/DET/608\\_Estrategia\\_INVERSION.pdf#:~:text=El%2036%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20mayor%20de%207,infraestructura%20ni%20cond](http://www.segeplan.gob.gt/downloads/2016/DET/608_Estrategia_INVERSION.pdf#:~:text=El%2036%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20mayor%20de%207,infraestructura%20ni%20cond)
- Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia. (2018). *Plan de desarrollo municipal y ordenamiento territorial, Chiquimulilla, Santa Rosa 2018-2032*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de <https://www.segeplan.gob.gt/nportal/index.php/planes-2018-2019-departamento-de-santa-rosa/file/1310-chiquimulilla-plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-2-018-2-032>
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2018). *Ranking 2018, Resultados, íncides e indicadores*. Recuperado el 2021, de <http://ww.segeplan.gob.gt/nportal/index.php/biblioteca-documental/file/1292-1-ranking-2018-resultados-indices-indicadores-03122019>
- Sierra , L. (16 de Mayo de 2021). Centro de Salud Chiquimulilla. (S. Delgado Rodríguez, Entrevistador)
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5697>
- Tipán, P. A., & Sánchez, V. R. (2014). *Las Herramientas Tecnológicas y su Incidencia en el Desarrollo de la Lecto-Escirtura*. Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi, Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2436/1/T-UTC-3693.pdf>
- Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia, Ministerio de Gobernación. (2016). *Política Pública Muncipal para la Prevención de la Violencia y el Delito, Chiquimulilla, Santa Rosa, 2017-2020*. Chiquimulilla, Santa Rosa, Guatemala. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de <https://upcv.gob.gt/wp-content/uploads/2020/01/0608-PPM-Chiquimulilla-Santa-Rosa.pdf>
- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2015). Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 20 de Julio de 2021 de <http://calusacusac.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2021/04/LEYES-Y-REGLAMENTOS-FINAL.pdf>

- Universidad de San Carlos de Guatemala. (s.f.). Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 20 de Julio de 2,021, de <https://manuales.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2015/05/manualesLeyes.pdf>
- Universidad de San Carlos de Guatemala y el Sindicato de Trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (12 de Julio de 2017). Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo suscrito entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Sindicato de Trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Acta 12-2,017. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://manuales.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2017/11/Documento-Final-Pacto-Colectivo..pdf>
- Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile. (26 de Diciembre de 2019). *¿cómo influye la tecnología en las empresas?* (V. C. Oliva, Editor) Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://admission.utem.cl/2019/12/26/como-influye-la-tecnologia-en-las-empresas/>
- Vera, N., & Suárez, A. M. (Marzo de 2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*. Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. República del Ecuador. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
- Zarceño, L. (20 de Mayo de 2021). Reseña Histórica del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa. (I. Y. Dávila Sáenz, Entrevistador)
- Zetina, A. M., & Zetina, A. C. (2004). *Electrónica Básica*. Distrito Federal, México: Limusa. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de [https://books.google.com.gt/books?id=PAoPY6xzkl0C&pg=PA634&dq=bocinas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6-qe\\_a7yAhWjRzABHcifBrQQ6AEwAHoECAoQAq](https://books.google.com.gt/books?id=PAoPY6xzkl0C&pg=PA634&dq=bocinas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6-qe_a7yAhWjRzABHcifBrQQ6AEwAHoECAoQAq)

## Apéndice

### Fórmula de una población conocida

A continuación, se detalla la fórmula que fue utilizada para el cálculo de la muestra de estudiantes en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla. Donde:

n= tamaño de la muestra

N= Población

z= 1.96 = 95% Nivel de confianza

p= 0.50 Probabilidad de éxito

q= 0.5 Probabilidad de fracasos

d= error 5% = 0.05

n= x

N= 641

z= 1.96 (95%)

p= 0.5 (50%)

q= 0.5 (50%)

d= 0.05 (5%)

n=  $Nz^2 \cdot p \cdot q$

$Nd^2+z^2 p \cdot q$

$$n = \frac{(641) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(641) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(641) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(641) (0.0025) (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(2,462.47) (0.25)}{1.6025+ 0.9604}$$

$$n = \frac{615.62}{2.5629}$$

n= 240.20=240 estudiantes

**Nota:** fórmula obtenida de Douglas A. Lind, William G. Marchal, Samuel A. Wathen, Estadística aplicada a los negocios y la economía, 2008.

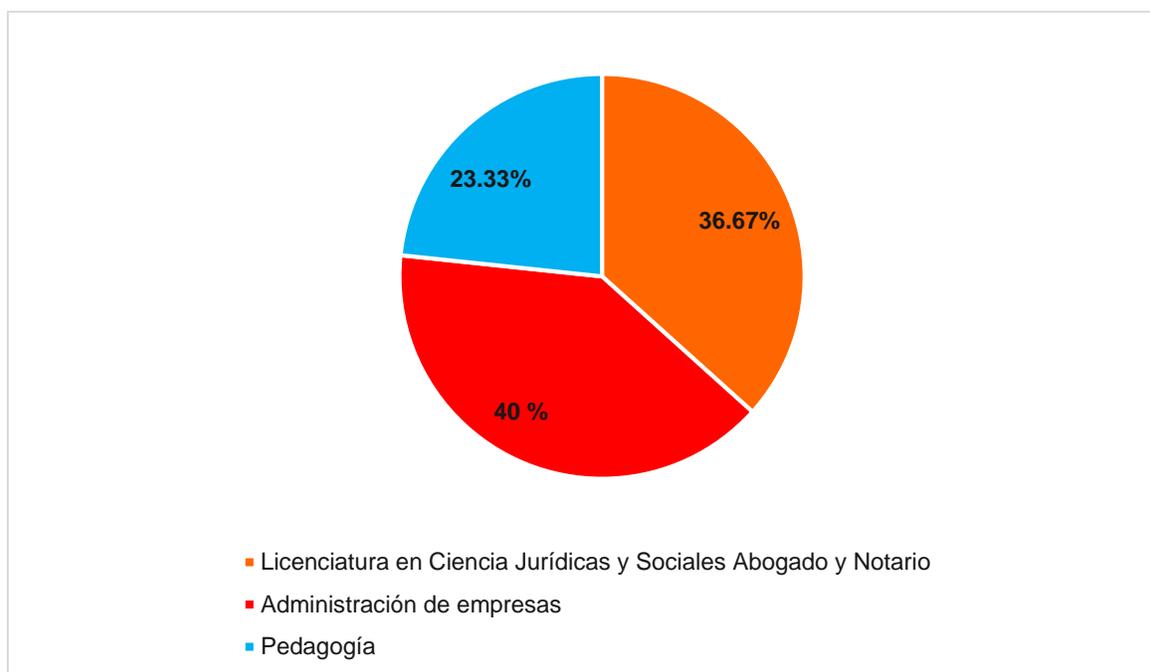
## Encuesta a estudiantes

**Tabla 39**  
**¿Qué carrera estudia?**

Variable	F	%
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario	88	36.67%
Administración de Empresas	96	40%
Pedagogía	56	23.33%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 37**  
**¿Qué carrera estudia?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

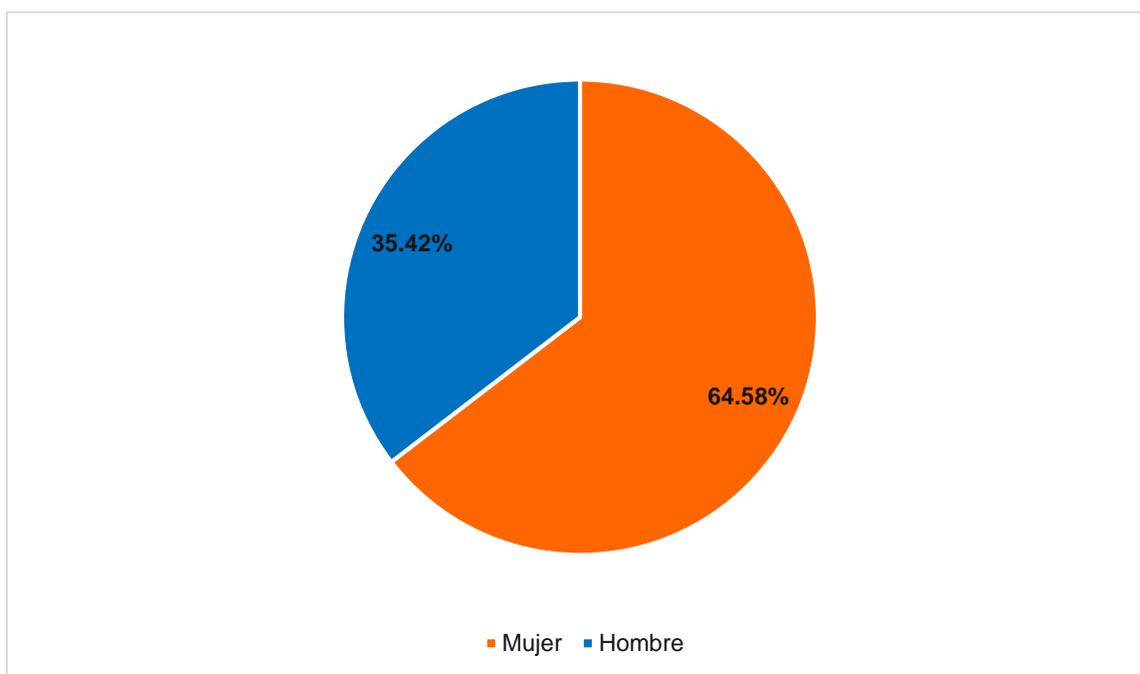
Interpretación: En el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, se tiene registro de 641 estudiantes distribuidos de la siguiente manera: en la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario 277, en Administración de Empresas 226 estudiantes, en Pedagogía 138. De estos 641 estudiantes se obtuvo una muestra de 240 de la cual se tuvo el 36.67% de participación de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario, el 40% de la carrera de Administración de Empresas y el 23.33% de Pedagogía.

**Tabla 40**  
**¿Cuál es su sexo?**

Variable	F	%
Mujer	155	64.58%
Hombre	85	35.42%
Total	240	100%

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 38**  
**¿Cuál es su sexo?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

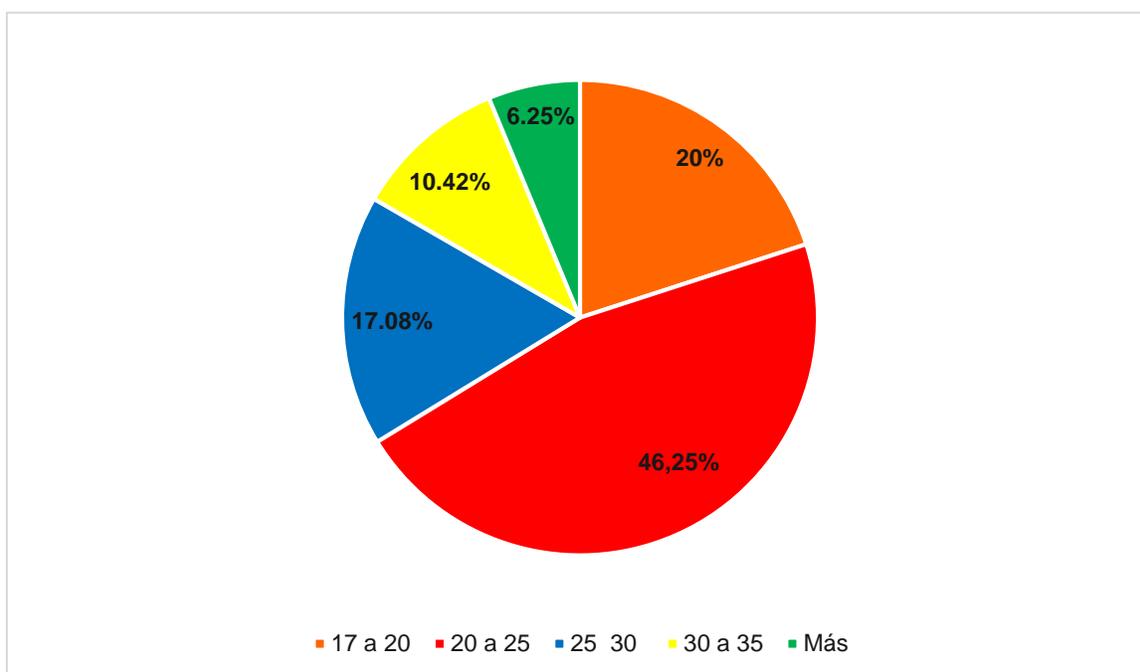
Interpretación: Del total de estudiantes encuestados, el 64.58% está constituido por el sexo femenino y el 35.42% por el sexo masculino; por lo que se deduce que la población predominante en esta institución educativa son mujeres.

**Tabla 41**  
**¿Cuál es su rango de edad?**

Variable	F	%
17 a 20	48	20%
20 a 25	111	46.25%
25 a 30	41	17.08%
30 a 35	25	10.42%
Más	15	6.25%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 39**  
**¿Cuál es su rango de edad?**



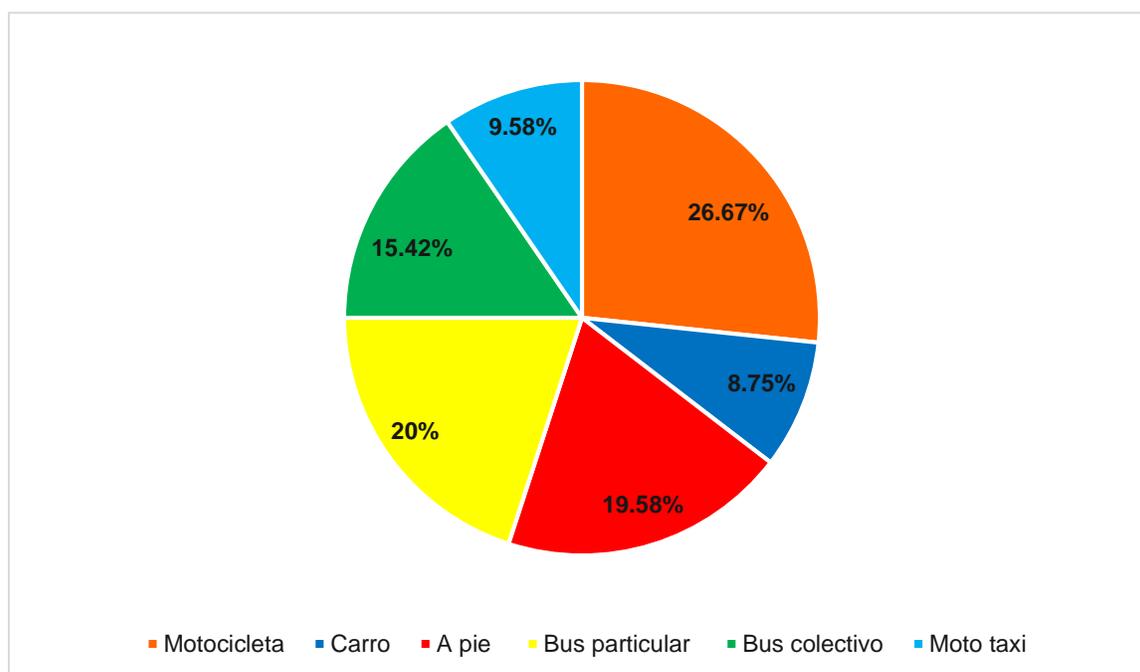
Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla el 20% está constituido por estudiantes entre un rango de 17 a 20 años, el 46.25% por estudiantes entre 20 a 25 años, el 17.08% entre 25 a 30 años, el 10.42% entre 30 a 35 años y únicamente un 6.25% de los estudiantes son personas mayores a 35 años, por lo que se deduce que la mayor parte de la población estudiantil está constituida por jóvenes no mayores a 25 años.

**Tabla 42****¿En qué medio de transporte se dirige a recibir clases presenciales?**

Variable	F	%
Motocicleta	64	26.67%
Carro	21	8.75%
A pie	47	19.58%
Bus particular	48	20%
Bus colectivo	37	15.42%
Moto taxi	23	9.58%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 40****¿En qué medio de transporte se dirige a recibir clases presenciales?**

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

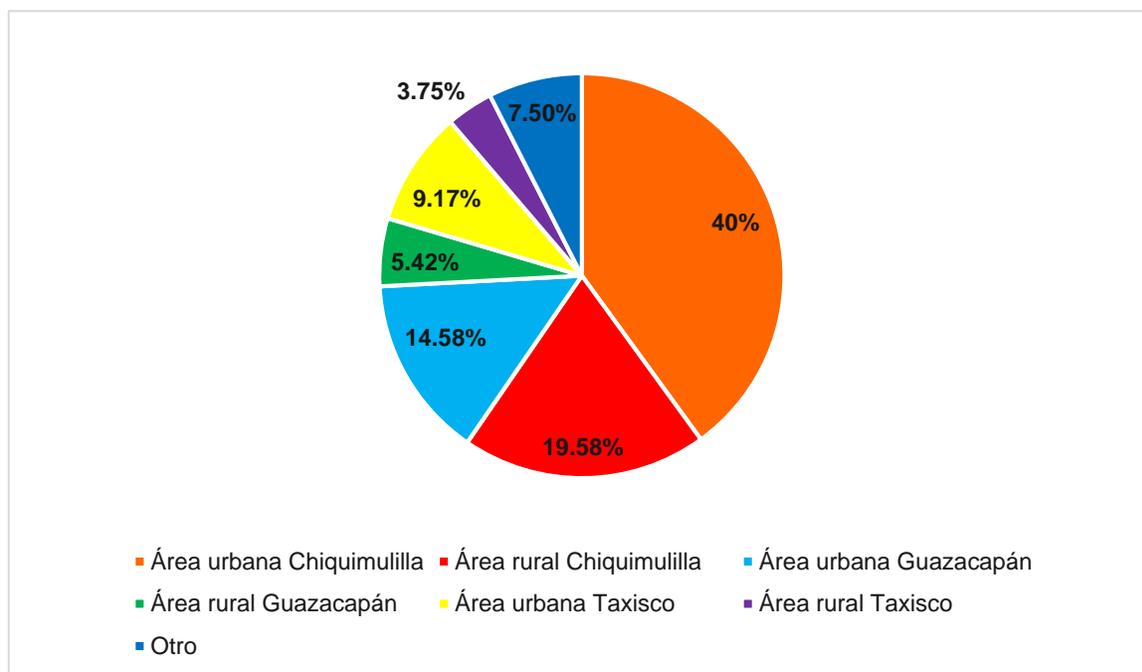
Interpretación: El 26.67% del total de la muestra de estudiantes, afirma que se transportan hacia el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla en motocicleta, el 8.75% en carro, el 19.58% a pie, el 20% en bus particular, el 15.42% en bus colectivo y el 9.58% en mototaxi. En base a lo anterior se establece que los estudiantes utilizan diferentes medios para transportarse a esta institución, lo cual puede depender de sus posibilidades económicas y de la distancia.

**Tabla 43**  
**¿Cuál es su domicilio?**

Variable	F	%
Área urbana Chiquimulilla	96	40%
Área rural Chiquimulilla	47	19.58%
Área urbana Guazacapán	35	14.58%
Área rural Guazacapán	13	5.42%
Área urbana Taxisco	22	9.17%
Área rural Taxisco	9	3.75%
Otro	18	7.5%
Total	240	100%

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 41**  
**¿Cuál es su domicilio?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

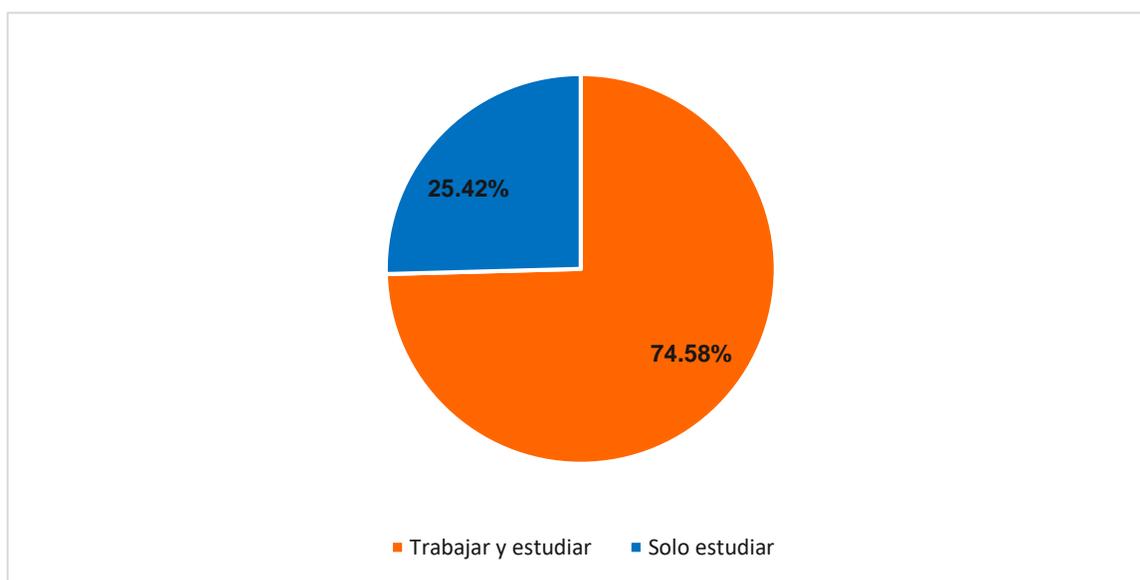
Interpretación: Con base a la información proporcionada por los estudiantes encuestados se obtuvo los siguiente datos: El 40% de los estudiantes tiene su domicilio en el área urbana de Chiquimulilla y el 19.58% en el área rural de Chiquimulilla, el 14.58% lo tiene en el área urbana de Guazacapán y el 5.42% en el área rural de Guazacapán , el 9.17% en el área urbana de Taxisco, y el 3.75% en el área rural de Taxisco, un 7.5% indicó que su domicilio se encuentra en otro municipio diferente a los mencionados anteriormente, por lo que se deduce que la mayoría de estudiantes en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla lo constituyen personas con domicilio en la costa sur de Santa Rosa, especialmente del municipio de Chiquimulilla.

**Tabla 44**  
**¿A qué se dedica?**

Variable	F	%
Trabajar y estudiar	179	74.58%
Solo estudiar	61	25.42%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 42**  
**¿A qué se dedica?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

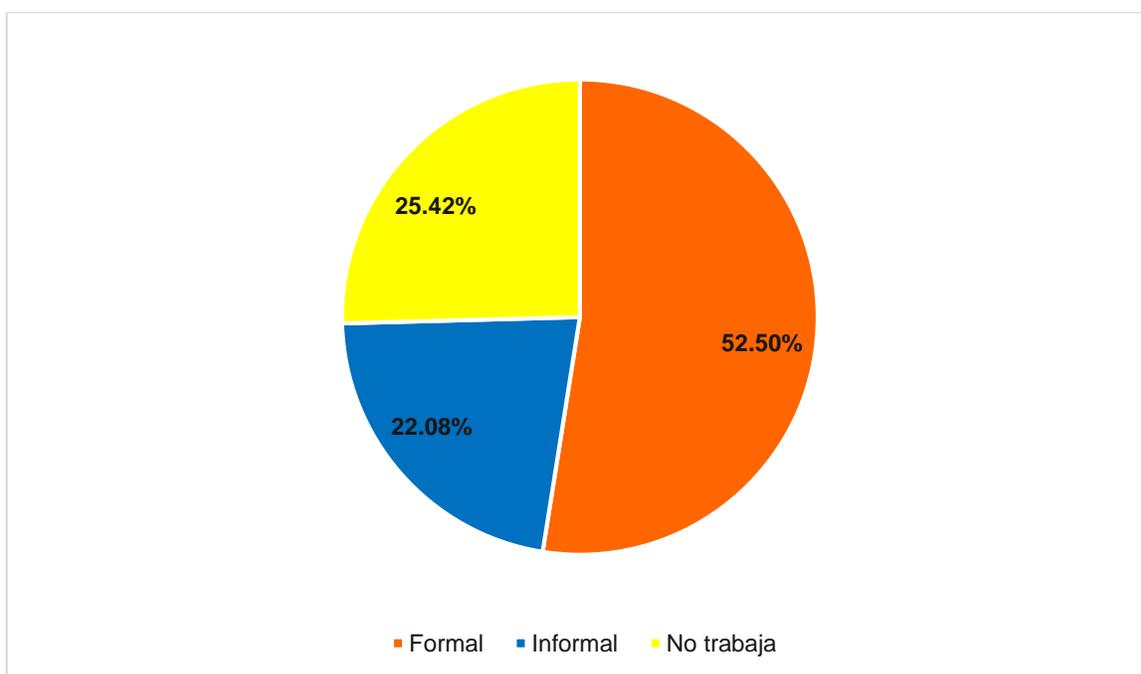
Interpretación: El 74.58% de los estudiantes encuestados indicaron que se dedican a trabajar y estudiar, el 25.42% establecieron que únicamente estudian y no trabajan, por lo que se puede deducir que la mayoría de estudiantes en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla está constituida por personas involucradas en alguna actividad laboral que les permite tener su sustento propio y el de su familia.

**Tabla 45**  
**¿Qué tipo de trabajo posee?**

Variable	F	%
Formal	126	52.50%
Informal	53	22.08%
No trabaja	61	25.42%
Total	240	100%

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 43**  
**¿Qué tipo de trabajo posee?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

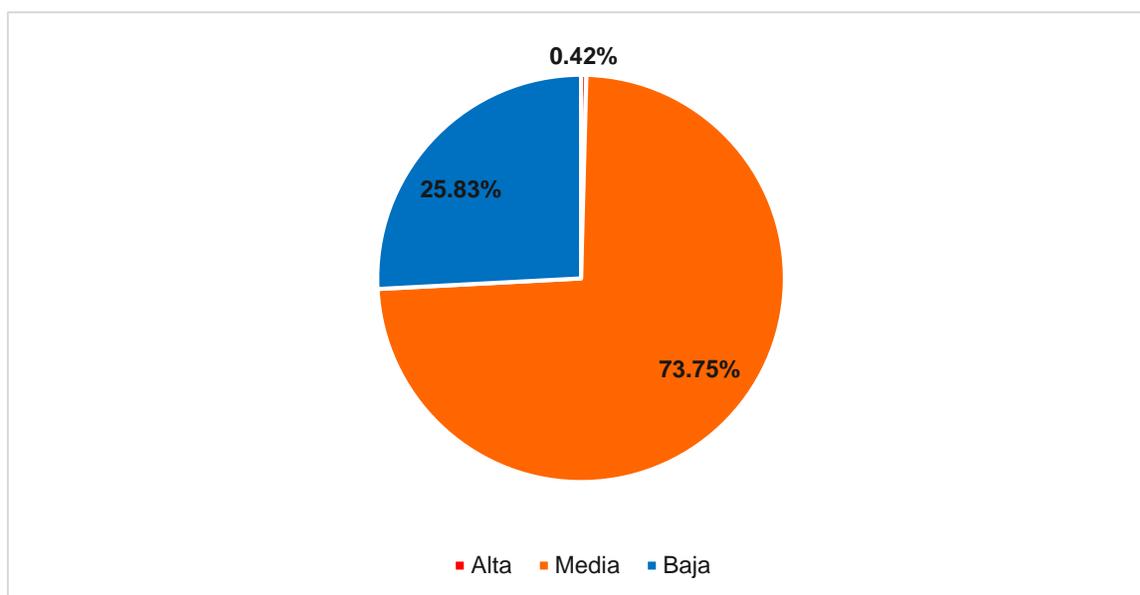
**Interpretación:** El 52.50% de estudiantes encuestados indicaron que su trabajo proviene del sector formal de la economía, el 22.08% afirma que del sector informal y el 25.42 no trabaja.

**Tabla 46**  
**¿Cuál es su condición socioeconómica?**

Variable	F	%
Alta	1	0.42%
Media	177	73.75%
Baja	62	25.83%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 44**  
**¿Cuál es su condición socioeconómica?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: Únicamente el 0.42% del total de estudiantes encuestados considera que su condición socioeconómica es alta, el 73.75% afirma que es media y el 25.83% consideran que se sitúan en baja, por lo que puede establecerse que la mayoría de estudiantes de esta institución son de condición socioeconómica media.

**Tabla 47**

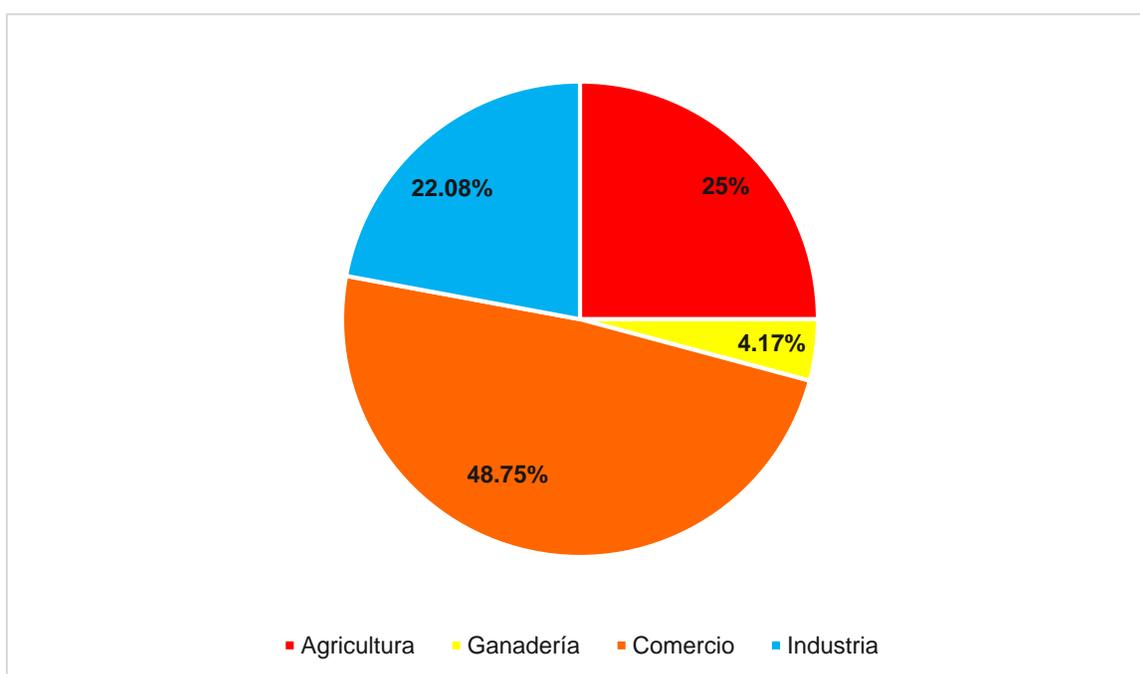
**¿De qué sector de la economía provienen los ingresos de su familia?**

Variable	F	%
Agricultura	60	25%
Ganadería	10	4.17%
Comercio	117	48.75%
Industria	53	22.08%
Total	240	100%

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 45**

**¿De qué sector de la economía provienen los ingresos de su familia?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

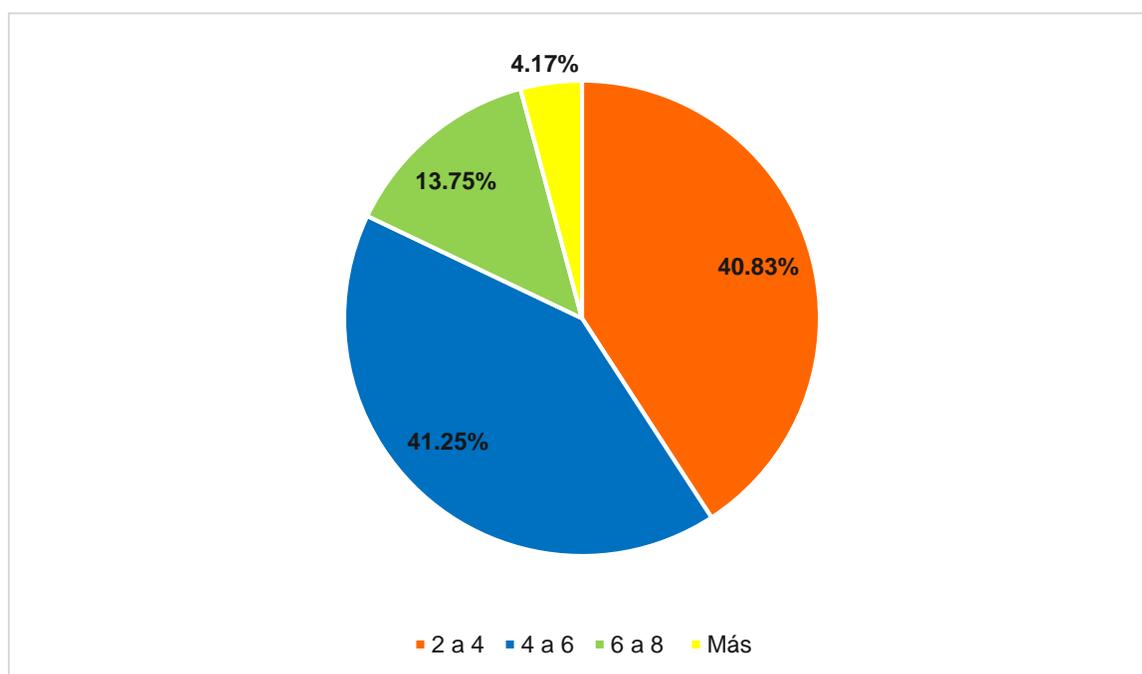
Interpretación: El 25% de los estudiantes encuestados afirman que los ingresos de su familia provienen de la agricultura, el 4.17% de la ganadería, el 48.75% del comercio y el 22.08% de la industria, estos datos confirman que el sector económico predominante en el municipio de Chiquimulilla es el comercio.

**Tabla 48**  
**¿Cuál es la cantidad de miembros en su familia?**

Variable	F	%
2 a 4	98	40.83%
4 a 6	99	41.25%
6 a 8	33	13.75%
Más	10	4.17%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 46**  
**¿Cuál es la cantidad de miembros en su familia?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

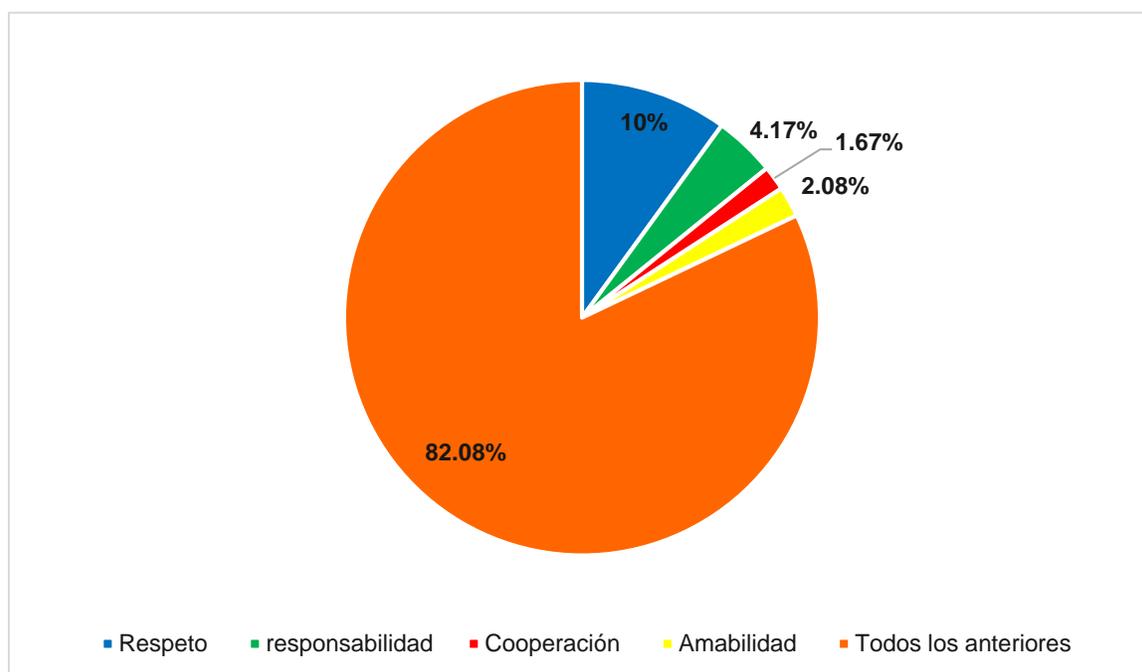
Interpretación: El 40.83% de los estudiantes encuestados afirman que su familia está integrada de 2 a 4 miembros, el 41.25% de 4 a 6, el 13.75% de 6 a 8 y el 4.17% considera que, por más de 8 miembros, en base a estos resultados se puede establecer que las familias de mayoría de los estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla son pequeñas y medianas.

**Tabla 49**  
**¿Qué valores demuestra con sus compañeros y docentes?**

Variable	F	%
Respeto	24	10%
responsabilidad	10	4.17%
Cooperación	4	1.67%
Amabilidad	5	2.08%
Todos los anteriores	197	82.08%
Total	240	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 47**  
**¿Qué valores demuestra con sus compañeros y docentes?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

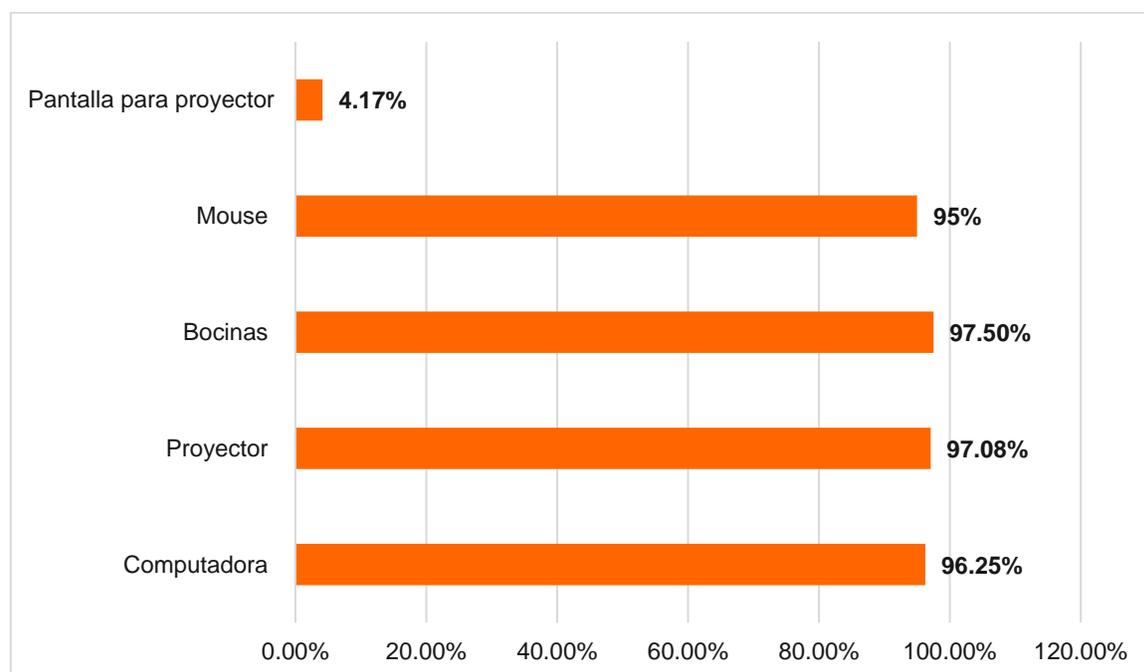
El 10% de la muestra de estudiantes encuestados consideran que el valor que demuestran con sus compañeros y docentes es el respeto, el 4.17% señalan que la responsabilidad, el 1.67% la cooperación, el 2.08% la amabilidad y el 82.08% afirman que ellos practican todos los anteriores, es decir el respeto, responsabilidad, cooperación y la amabilidad.

**Tabla 50**  
**¿De cuáles recursos materiales carecen los salones?**

Variable	F	%
Computadora	231	96.25%
Proyector	233	97.08%
Bocinas	234	97.50%
Mouse	228	95%
Pantalla para proyector	10	4.17%
Total		

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 48**  
**¿De cuáles recursos materiales carecen los salones?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

El 96.25% de los estudiantes afirman que, en los salones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla se carece de computadoras, el 97.08% afirman que se carece de proyectores, el 97.50% de bocinas, el 95% de mouse y el 4.17% de pantalla para proyector, con esto se confirma la carencia de recursos tecnológicos en esta institución educativa.

**Tabla 51**

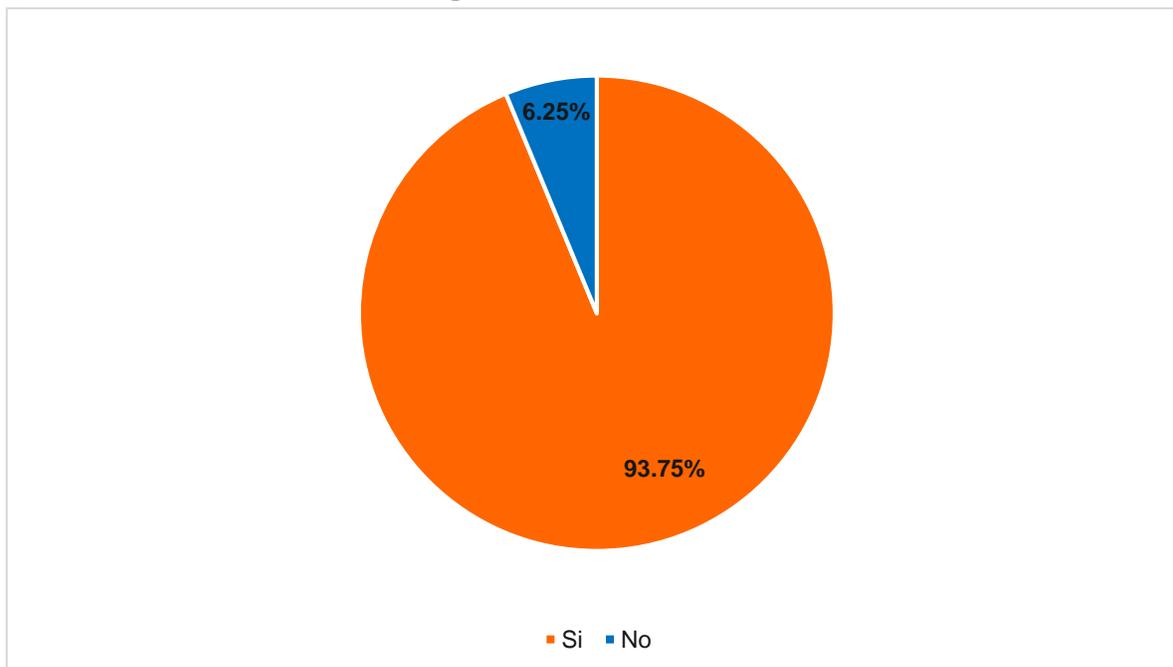
**¿La falta de recursos tecnológicos dificultaría la enseñanza al docente?**

Variable	F	%
Si	225	93.75%
No	15	6.25%
Total	240	100%

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 49**

**¿La falta de recursos tecnológicos dificultaría la enseñanza al docente?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 93.75% de la muestra de estudiantes encuestados consideran que al no disponer el docente de recursos tecnológicos se le dificultaría realizar un proceso de enseñanza adecuado, únicamente el 6,25% considera que la ausencia de estos recursos no representaría ningún inconveniente u obstáculo en la ejecución de las labores de enseñanza del docente.

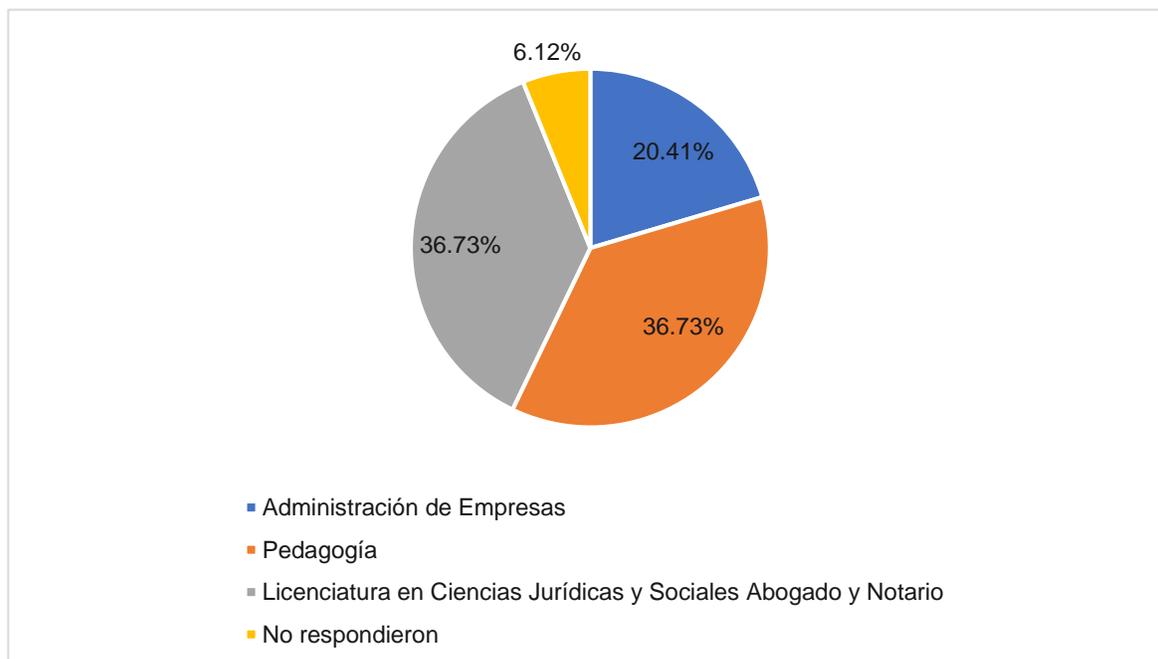
## Encuesta a docentes

**Tabla 52**  
**¿En qué carrera labora?**

Variable	F	%
Administración de Empresas	10	20.41%
Pedagogía	18	36.73%
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario.	18	36.73%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 50**  
**¿En qué carrera laboral?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: En el Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala con sede en el municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, laboran 49 docentes distribuidos en las carreras de Pedagogía, Administración de Empresas y Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y Notario. Para poder obtener información acerca de la percepción que los docentes tienen acerca del ambiente laboral y poder identificar algunas deficiencias del área de trabajo se hizo necesario elaborar una encuesta digital dirigida a ellos, por lo que se procedió a solicitar a los Coordinadores de cada Carrera, que la distribuyeran con cada uno de los colaboradores a su cargo, el porcentaje de encuestas respondidas fue alto, logrando obtener una participación

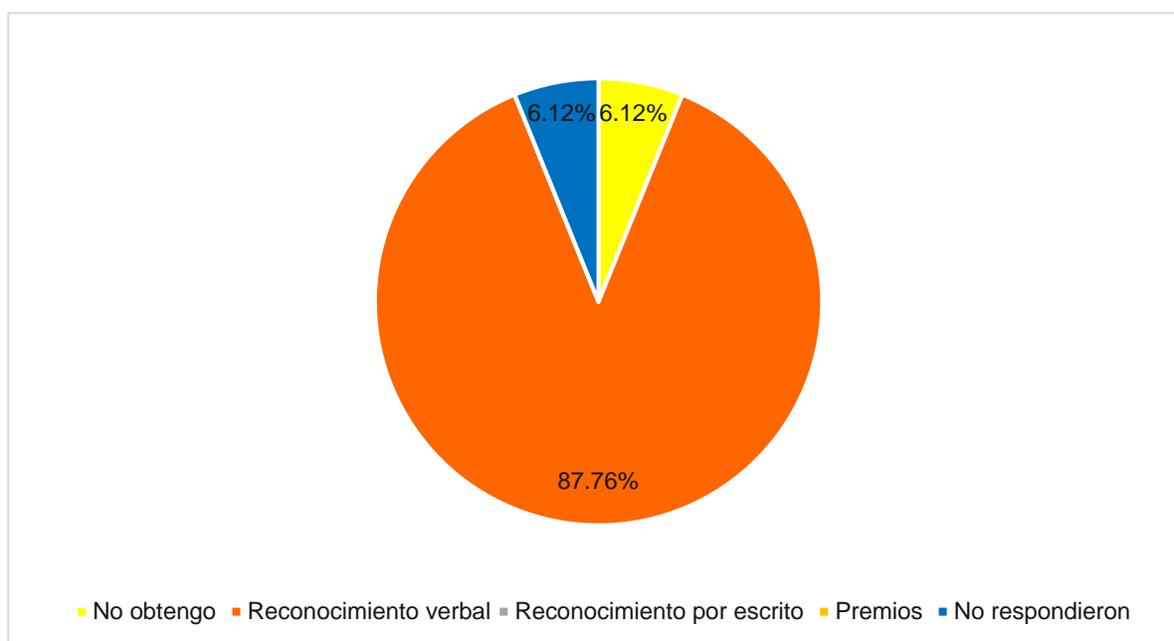
del 93.88% distribuido de la siguiente manera: 36.73% correspondiente a la carrera de pedagogía, un 20.41% correspondiente a la carrera de administración de empresas y otro 36.73% correspondiente a la carrera de Ciencias jurídicas y Sociales Abogado y Notario, un 6.12% de la población no respondió.

**Tabla 53**  
**¿De qué manera obtiene motivación y reconocimiento?**

Variable	F	%
No obtengo	3	6.12%
Reconocimiento verbal	43	87.76%
Reconocimiento por escrito	0	0%
Premios	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 51**  
**¿De qué manera obtiene motivación y reconocimiento?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 87.76% de docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla afirman que obtienen reconocimiento verbal cuando ejecutan sus labores de manera eficiente, una minoría representada por el 6.12% afirma que no obtiene motivación y un 6.12% no respondió la encuesta por causas desconocidas. En Base a esto se puede deducir que el grado de motivación y reconocimiento en esta organización es alto, sin embargo, es necesario realizar esfuerzos para lograr que el 100% de los colaboradores reciban motivación para sentirse impulsados a ejecutar sus

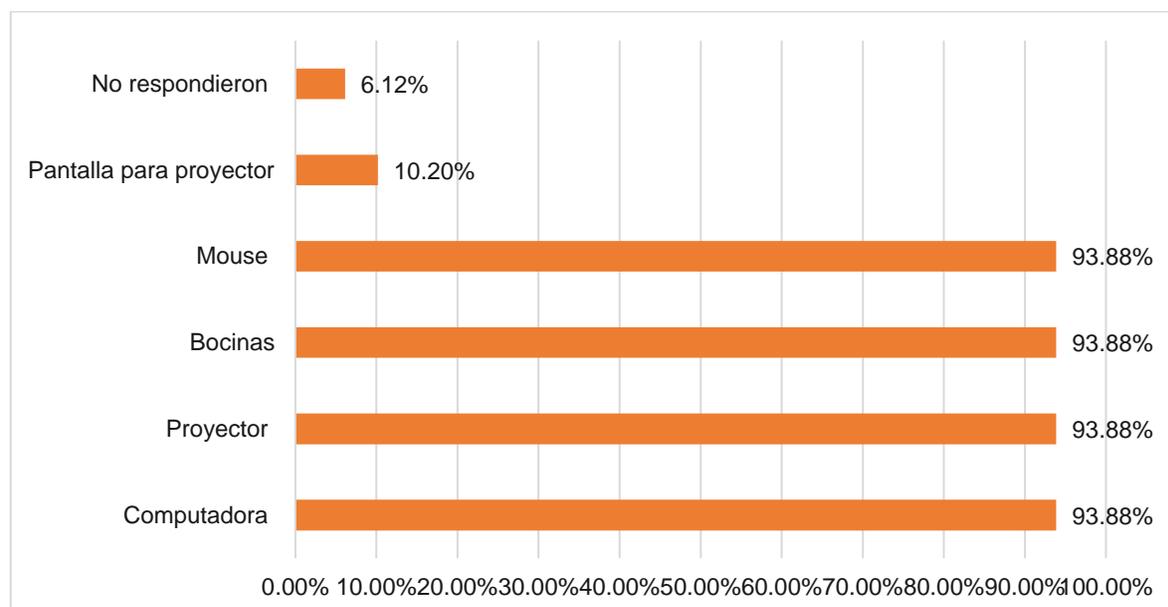
labores de manera óptima y que además reciban reconocimiento por escrito y algún premio al ejecutar sus labores de manera eficiente.

**Tabla 54**  
**¿De cuáles recursos carece para ejercer sus funciones?**

Variable	F	%
Computadora	46	93.88%
Proyector	46	93.88%
Bocinas	46	93.88%
Mouse	46	93.88%
Pantalla para proyector	5	10.20
No respondieron	3	6.12

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 52**  
**¿De cuáles recursos carece para ejercer sus funciones?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

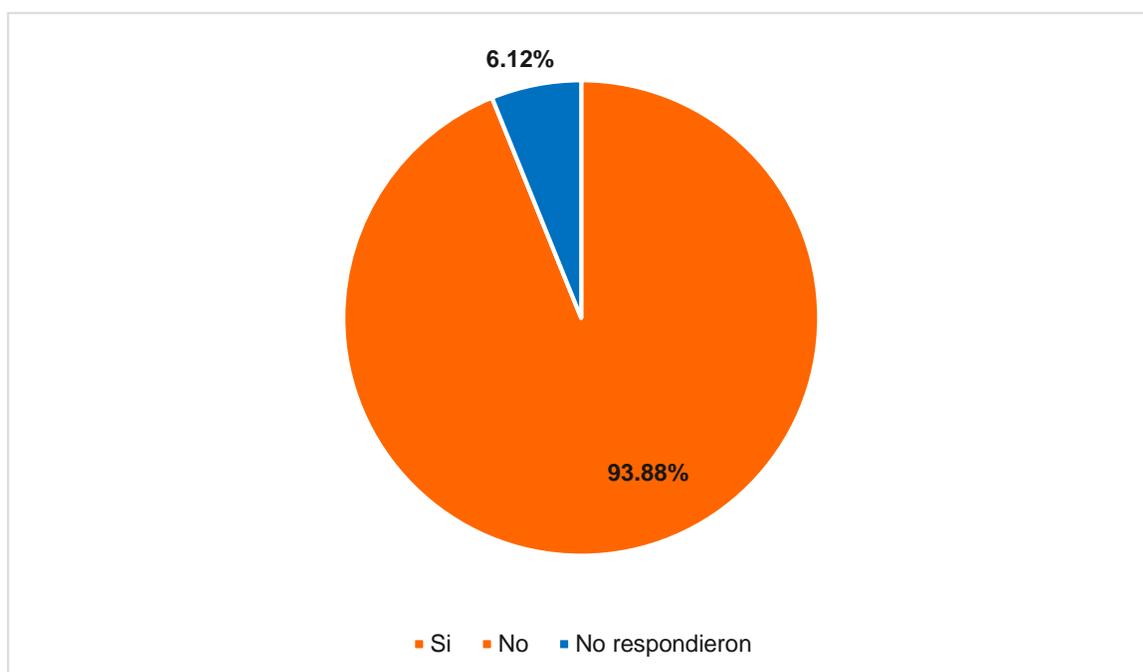
**Interpretación:** El 93.88% de los docentes afirman que, en los salones de clases del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, se carece de computadoras proyectores, bocinas y mouse que les permitan poder ejecutar sus funciones de manera adecuada, una minoría representada por el 10.20% de la población considera que se requiere pantalla para proyector y el 6.12% no respondió la encuesta, por lo que se establece que es una necesidad prioritaria poder equipar con recursos tecnológicos los salones de esta institución.

**Tabla 55**  
**¿La utilización de recurso tecnológico mejoraría su desempeño?**

Variable	F	%
Si	46	93.88%
No	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100%

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 53**  
**¿La utilización de recurso tecnológico mejoraría su desempeño?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: 46 docentes los cuales representan el 93.88% de colaboradores encuestados afirman que al utilizar recursos tecnológicos se mejoraría su desempeño laboral. Con estos datos se confirma que la integración de estos insumos en la institución es importante para los docentes, porque constituyen un medio para mejorar el desenvolvimiento de sus funciones.

**Tabla 56**

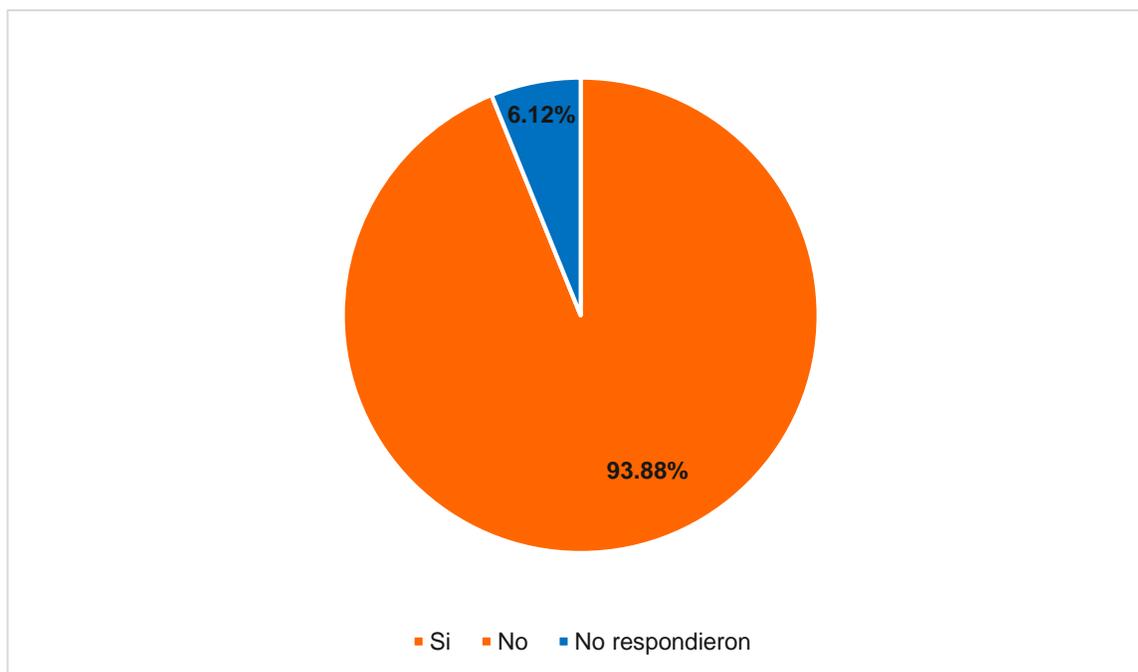
**¿Utilizar recurso tecnológico mejoraría el proceso de enseñanza aprendizaje?**

Variable	F	%
Si	46	93.88%
No	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 54**

**¿Utilizar recurso tecnológico mejoraría el proceso de enseñanza aprendizaje?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 93.88% de docentes encuestados consideran que la utilización de recursos tecnológicos dentro de los salones de clases mejoraría el proceso de enseñanza aprendizaje. Por lo que puede establecerse que la incorporación de estas herramientas podría beneficiar el proceso de enseñanza aprendizaje, porque el docente al mejorar su desempeño estaría mejorando la calidad de enseñanza que imparte, lo que a su vez podría incidir positivamente en el aprendizaje del alumno, porque estos recursos constituyen un medio de interacción que facilita la comunicación y percepción de información entre docentes y alumnos y viceversa.

**Tabla 57**

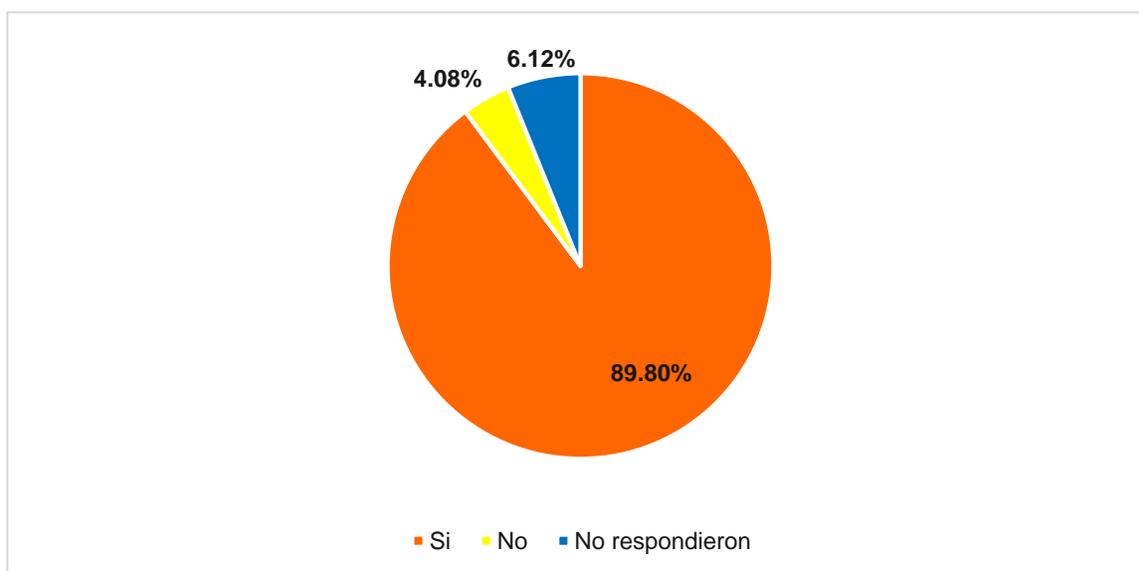
**¿Su jefe inmediato requiere su opinión para realizar actividades?**

Variable	F	%
Si	44	89.80%
No	2	4.08%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100%

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 55**

**¿Su jefe inmediato requiere su opinión para realizar actividades?**



a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 89.80% de docentes, porcentaje que representa la mayoría de colaboradores encuestados afirman que su jefe inmediato, es decir, el Coordinador de Carrera toma en cuenta su opinión para el desarrollo de determinada actividad, por lo que puede percibirse que el docente tiene amplia participación voz y voto en las decisiones que puedan tomarse para desarrollar alguna actividad, una minoría representada por 4.08% considera que no es requerida su participación y un 6.12% no respondió la encuesta.

**Tabla 58**

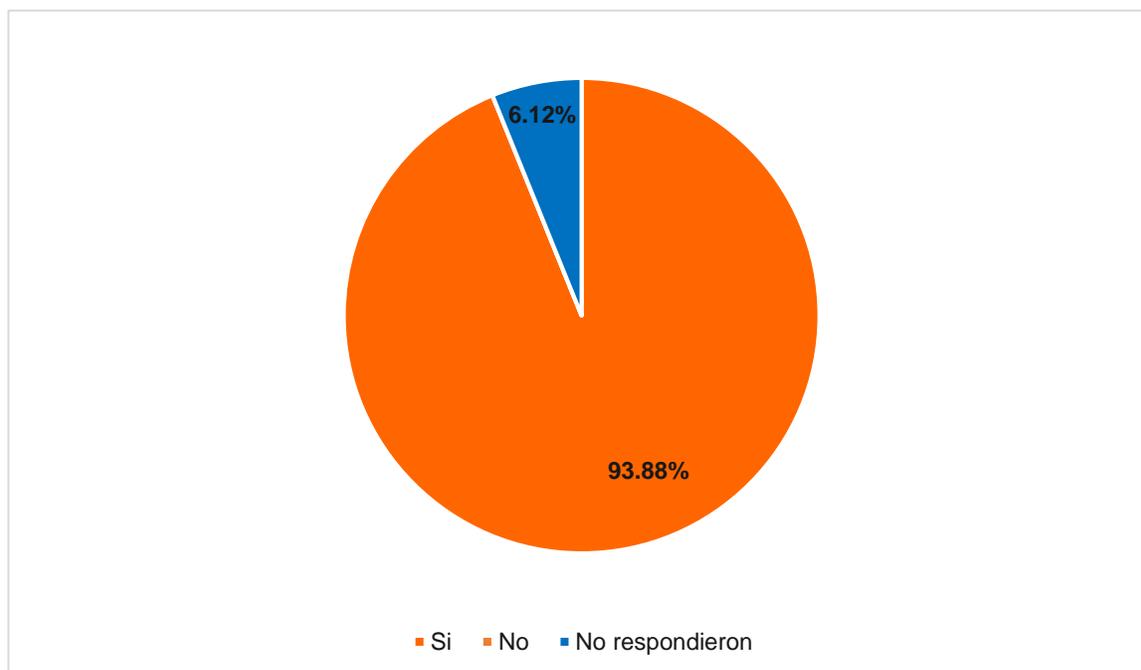
**¿Es requerida su participación en actividades sociales y recreativas?**

Variable	F	%
Si	46	93.88%
No	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021)

**Figura 56**

**¿Es requerida su participación en actividades sociales y recreativas?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

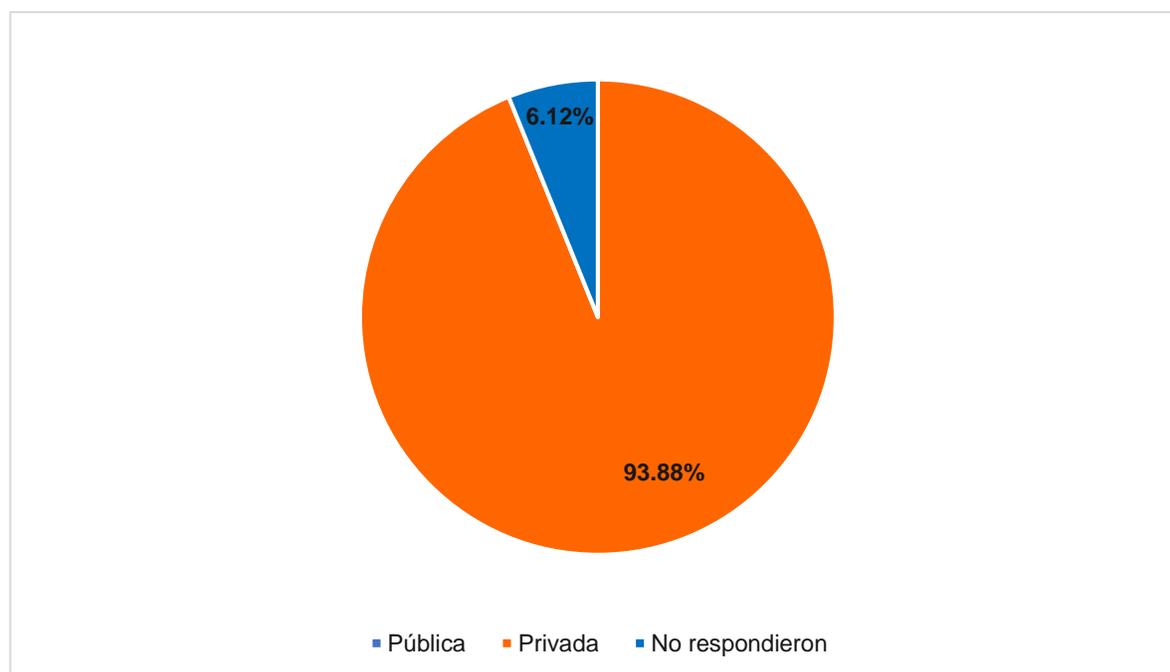
Interpretación: El 93.88% de los colaboradores encuestados afirman que su participación es requerida en actividades sociales y recreativas que se desarrollan en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de conformidad con este resultado puede deducirse que la presencia de los colaboradores dentro de esta institución es ampliamente solicitada tanto para eventos sociales que involucren actividades que enriquezca su conocimiento y en eventos recreativos en los cuales compartan un momento grato y ameno con sus compañeros de trabajo y jefe.

**Tabla 59**  
**¿De qué manera le llama la atención su jefe inmediato?**

Variable	F	%
Pública	0	0%
Privada	46	93.88%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100%

**Nota:** Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 57**  
**¿De qué manera le llama la atención su jefe inmediato?**



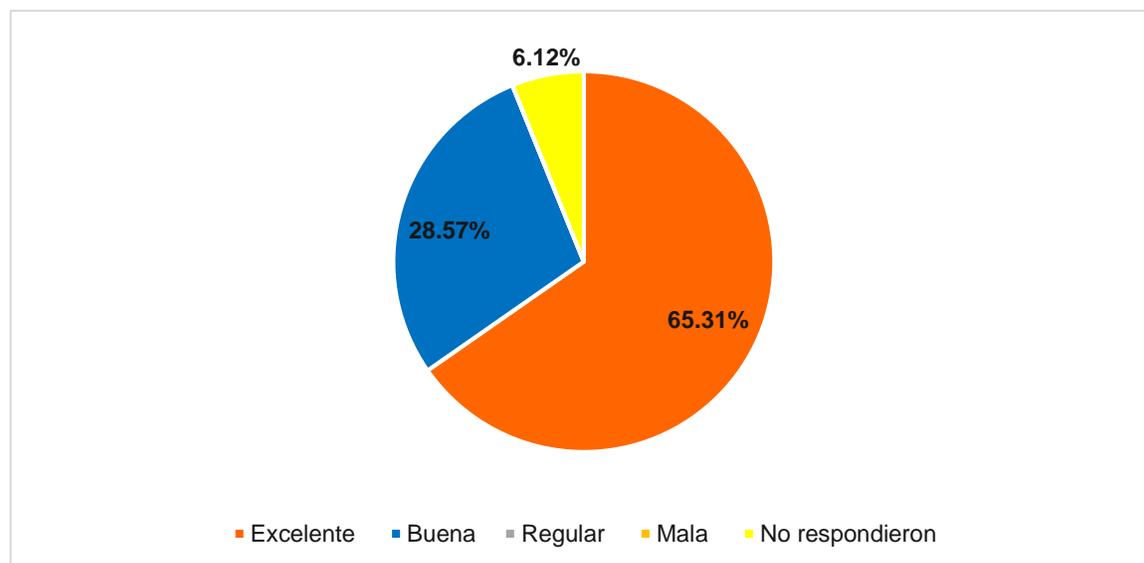
**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 93.83% de docentes encuestados afirman que cuando cometen una desviación error o falta su jefe inmediato les llama la atención de manera privada, por lo que puede deducirse que los Coordinadores de Carrera del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla actúan de manera ética y discreta tratando los problemas de manera directa con la persona involucrada sin necesidad que los demás colaboradores se enteren de las fallas que tenga determinado docente.

**Tabla 60****¿Cómo es su relación con sus compañeros, jefe inmediato y superior?**

Variable	F	%
Excelente	32	65.31%
Buena	14	28.57%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 58****¿Cómo es su relación con sus compañeros, jefe inmediato y superior?**

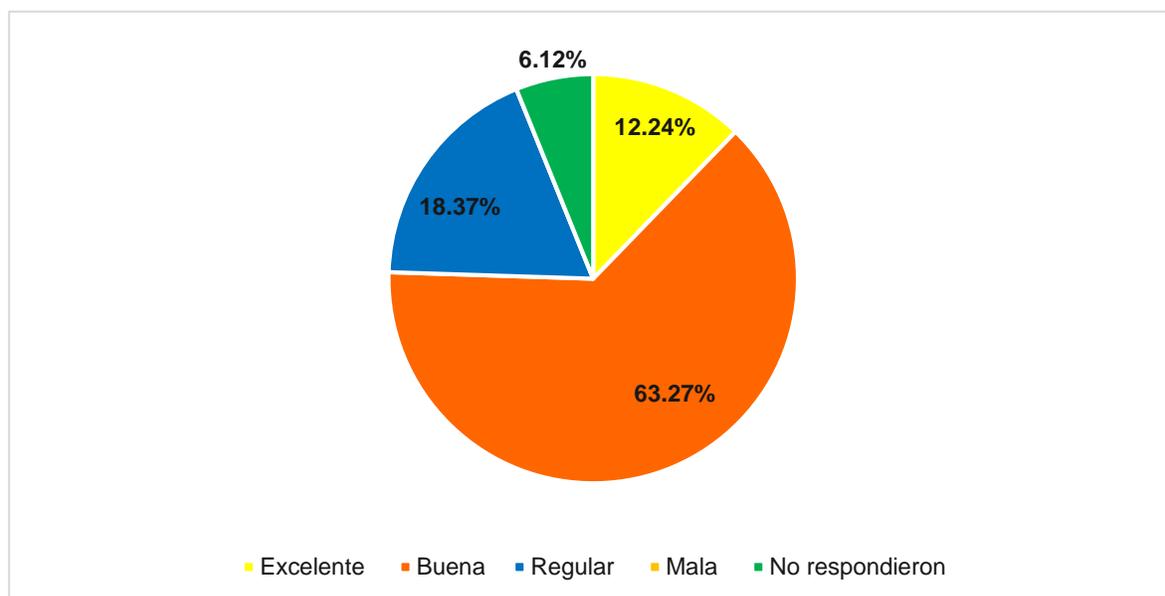
Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 65.31% de los docentes encuestados consideran que su relación interpersonal con sus compañeros de trabajo, jefe inmediato y jefe superior es excelente, el 28.57% aseguran que es buena; y el 6.12% de la población no respondió, por lo que puede deducirse que la comunicación y el trato entre colaboradores y entre ellos y sus jefes es en mayor parte excelente, sin embargo, aún pueden realizarse mayores esfuerzos por lograr que dentro de la institución la totalidad de docentes tengan una interacción agradable en el que prevalezca el compañerismo.

**Tabla 61****¿En qué estado se encuentra la infraestructura del CUNSARO Chiquimulilla?**

Variable	F	%
Excelente	6	12.24%
Buena	31	63.27%
Regular	9	18.37%
Mala	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 59****¿En qué estado se encuentra la infraestructura del CUNSARO Chiquimulilla?**

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: La mayoría de colaboradores representados por el 63.27% de docentes encuestados afirman que la infraestructura del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla es buena, una minoría constituida por el 12.24% de la población considera que es excelente, un 18.37% señala que es regular y el 6.12% no respondió la encuesta, por lo que puede deducirse que para los docentes algunos aspectos de las condiciones físicas de esta institución son excelentes, algunos buenos y otras regulares, por lo tanto es necesario realizar algunas mejoras a las instalaciones.

**Tabla 62**

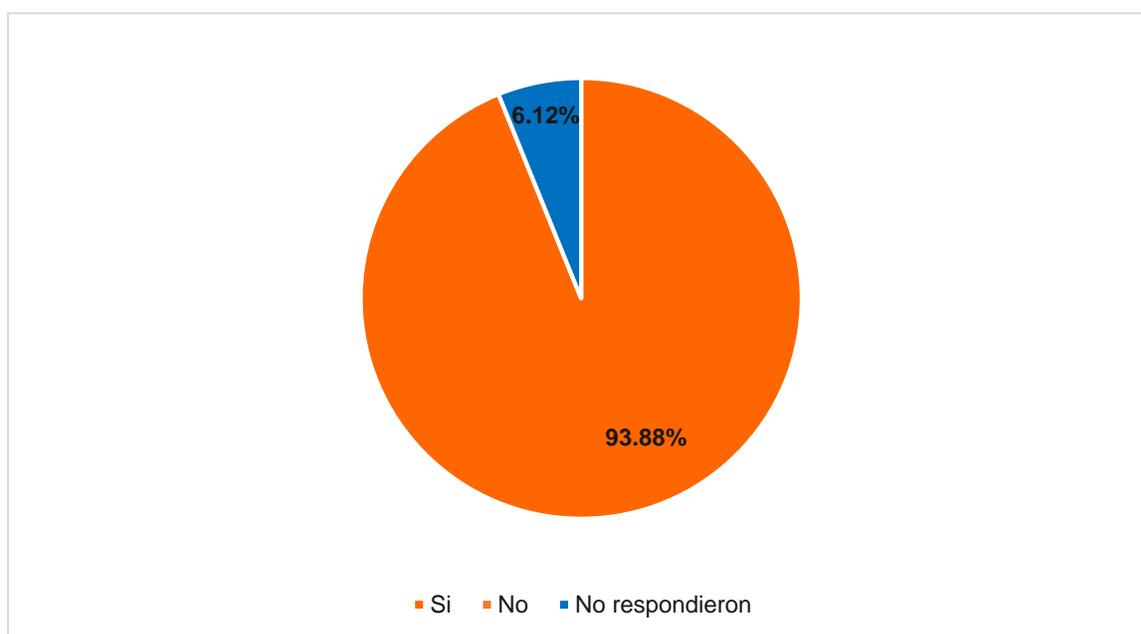
**¿El trato de su jefe inmediato hacia usted y sus compañeros es equitativo?**

Variable	F	%
Si	46	93.88
No	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 60**

**¿El trato de su jefe inmediato hacia usted y sus compañeros es equitativo?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Interpretación:** El 93.88% de colaboradores encuestados consideran que su jefe inmediato los trata a ellos y a sus compañeros de trabajo de manera justa y equitativa sin existir discriminación. Por lo que puede deducirse que en esta institución prevalecen los valores éticos y morales de la igualdad e inclusión.

**Tabla 63**

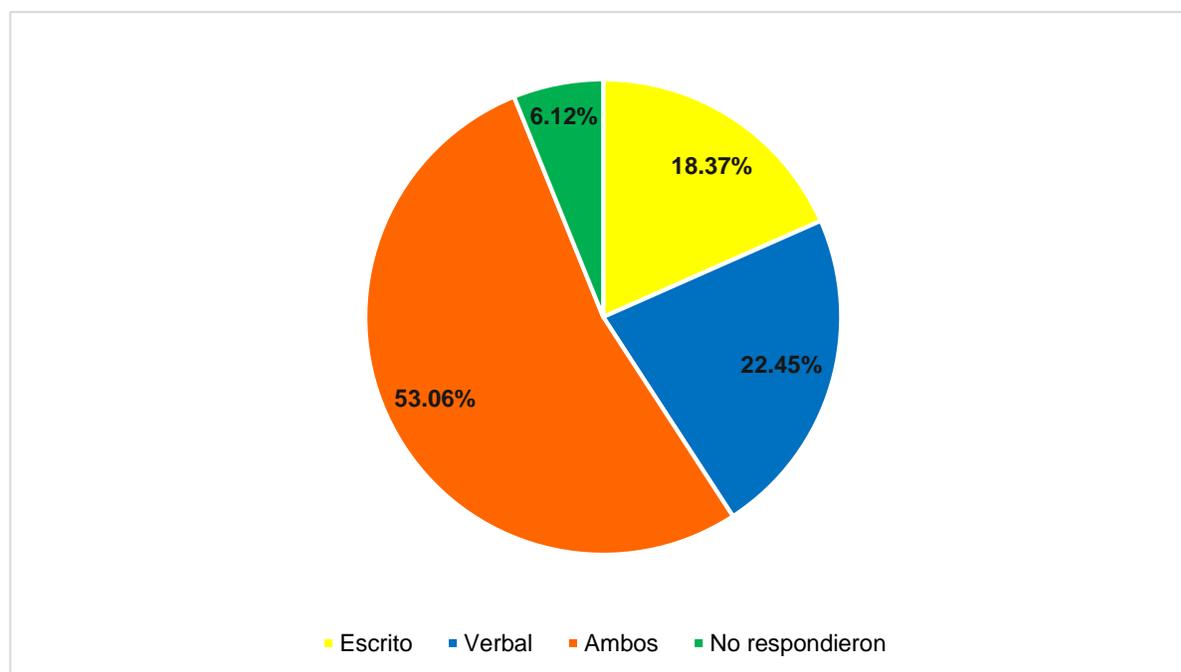
**¿De qué manera le comunica su jefe inmediato los lineamientos?**

Variable	F	%
Escrito	9	18.37%
Verbal	11	22.45%
Ambos	26	53.06%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 61**

**¿De qué manera le comunica su jefe inmediato los lineamientos?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 53.06% del total de colaboradores encuestados consideran que su jefe inmediato les comunica las instrucciones y lineamientos de trabajo de manera verbal y escrita, el 18.37% considera que solo de manera escrita y el 22.45% de manera verbal, por lo que puede deducirse que los Coordinadores de Carrera trasladan la información de ambas formas según lo amerite la ocasión y tipo de información que se quiera comunicar.

**Tabla 64**

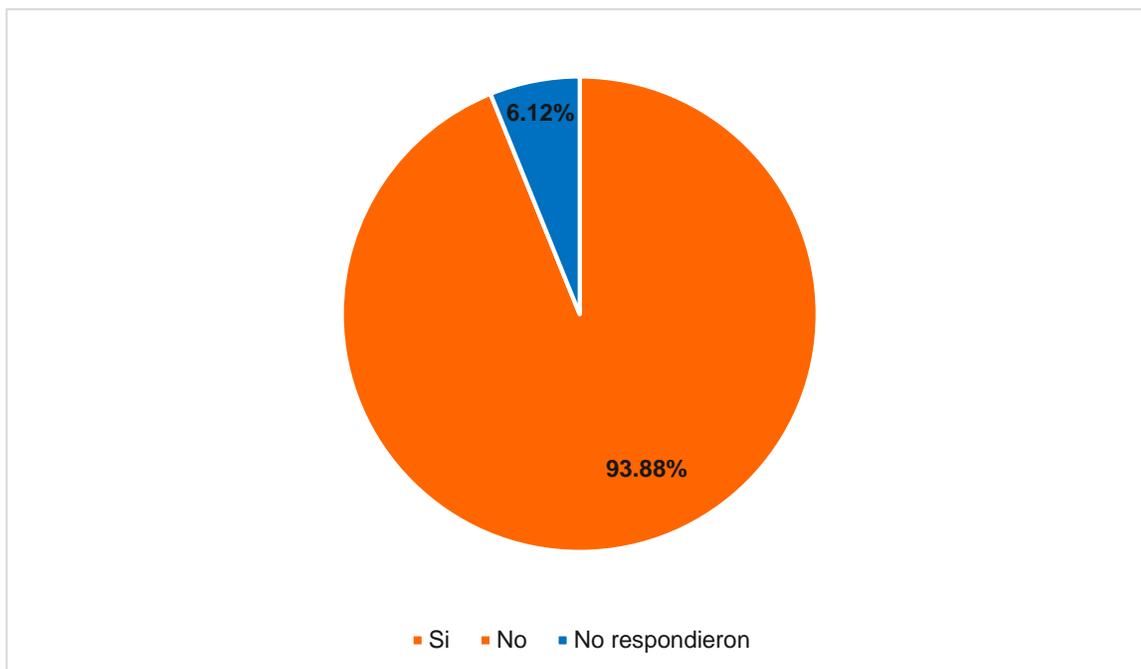
**¿Se siente satisfecho de pertenecer a CUNSARO, Chiquimulilla?**

Variable	F	%
Si	46	93.88%
No	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 62**

**¿Se siente satisfecho de pertenecer a CUNSARO, Chiquimulilla?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Interpretación:** El 93.88% de los docentes, el cual constituye la totalidad de colaboradores que respondieron la encuesta, afirman que se sienten satisfechos de laborar en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, por lo que se deduce los colaboradores reciben motivación por parte de su jefe superior e inmediato y se sienten a gusto con su trabajo.

**Tabla 65**

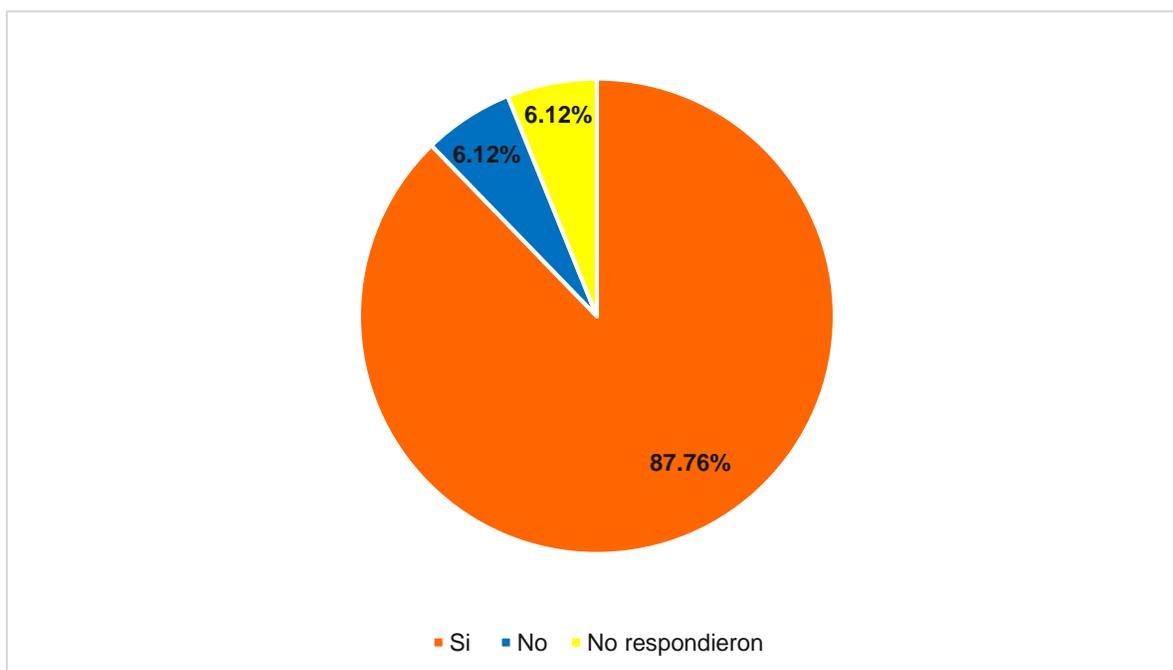
**¿Existe trabajo en equipo dentro de la organización?**

Variable	F	%
Si	43	87.76%
No	3	6.12%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 63**

**¿Existe trabajo en equipo dentro de la organización?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

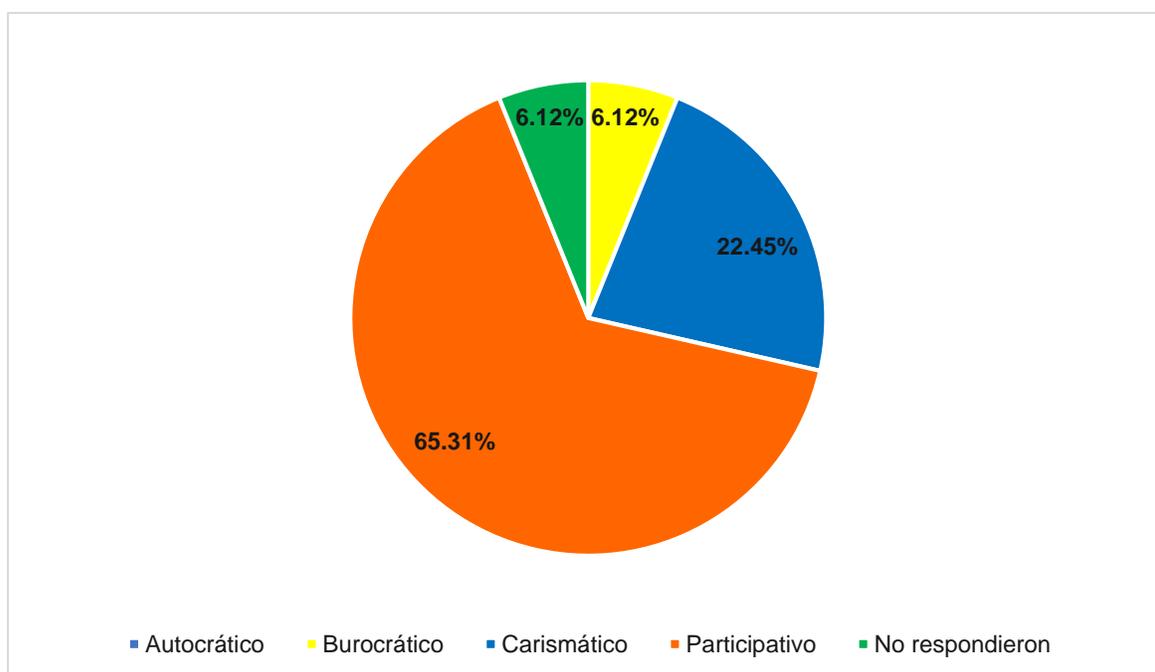
Interpretación: El 87.76% de los docentes encuestados consideran que dentro de esta institución existe trabajo en equipo lo cual indica en el logro de los objetivos de la organización, si bien la mayoría de colaboradores considera que existe trabajo en equipo, aún existe una proporción representada por el 6.12% de la población que considera que no, por lo que debe realizarse mayores esfuerzos por involucrar a todo el personal para que trabajen en conjunto sin excepción alguna.

**Tabla 66**  
**¿Qué tipo de liderazgo aplica su jefe inmediato?**

Variable	F	%
Autocrático	0	0%
Burocrático	3	6.12%
Carismático	11	22.45%
Participativo	32	65.31%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 64**  
**¿Qué tipo de liderazgo aplica su jefe inmediato?**



Nota: a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Interpretación: El 65.31% de docentes encuestados consideran que el tipo de liderazgo que ejerce su jefe inmediato es participativo o democrático, el 22.45% afirman que es carismático y el 6.12% que es burocrático, por lo que puede establecerse que en mayor parte se ejerce un liderazgo democrático el cual es muy positivo para la organización porque bajo su ejercicio el Coordinador de Carrera toma la opinión de los docentes, lo cual los motiva y se sienten participes de la organización, lo que influye en su satisfacción laboral.

**Tabla 67**

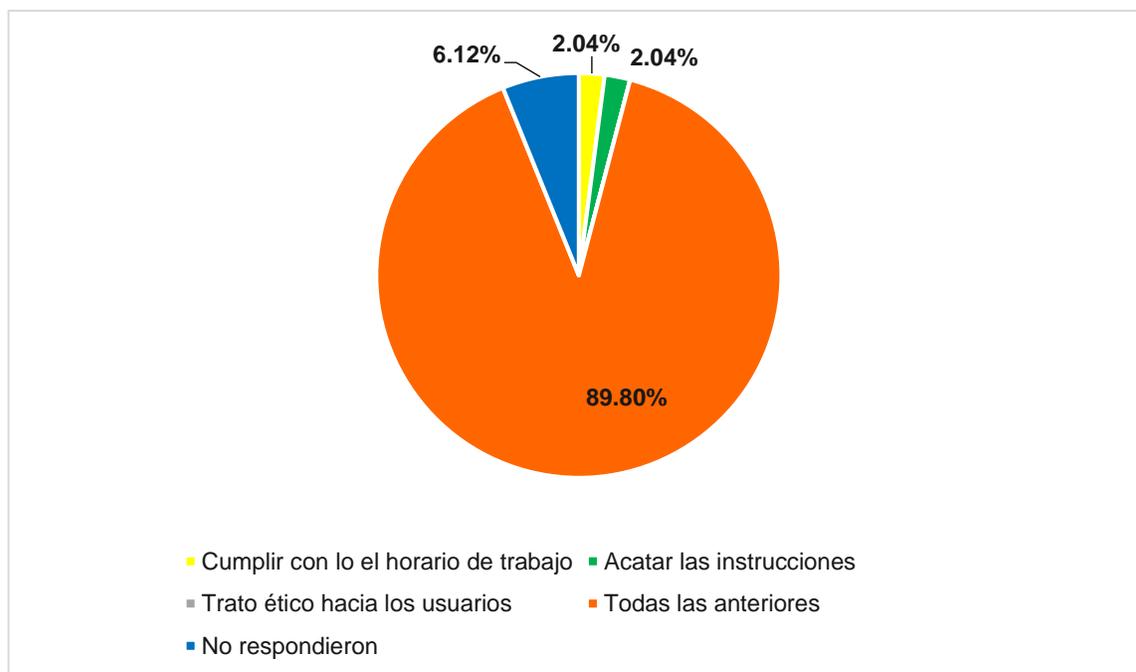
**¿De qué manera demuestra compromiso al ejecutar sus labores?**

Variable	F	%
Cumplir con lo el horario de trabajo	1	2.04%
Acatar las instrucciones	1	2.04%
Trato ético hacia los usuarios	0	0%
Todas las anteriores	44	89.80%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 65**

**¿De qué manera demuestra compromiso al ejecutar sus labores?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

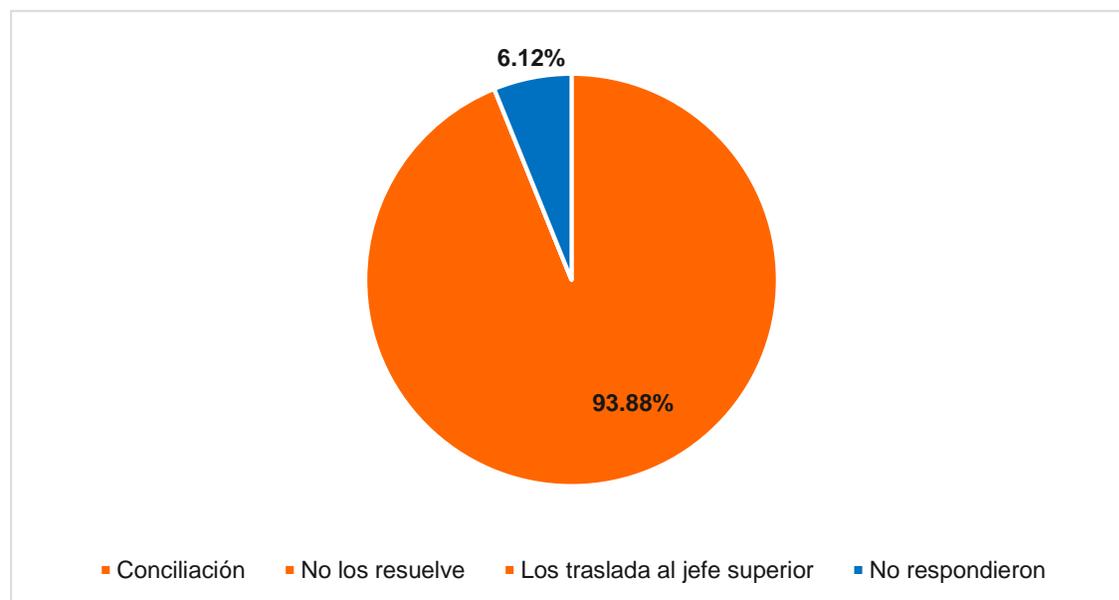
**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados el 2.04% afirma que demuestran compromiso laboral cumpliendo con el horario de trabajo, otro 2.04% consideran que lo demuestran acatando instrucciones de su jefe inmediato y la mayoría representada por el 89.80% consideran que demuestran compromiso con la ejecución de sus labores cumpliendo con el horario de trabajo establecido, acatando las instrucciones y demostrando trato ético hacia los usuarios en la búsqueda de un servicio de calidad.

**Tabla 68**  
**¿Cómo resuelve su jefe inmediato los conflictos con sus compañeros y usuarios?**

Variables	F	%
Conciliación	46	93.88%
No los resuelve	0	0%
Los traslada al jefe superior	0	0%
No respondieron	3	6.12%
Total	49	100

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 66**  
**¿Cómo resuelve su jefe inmediato los conflictos con sus compañeros y usuarios?**



**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Interpretación:** La mayoría de docentes, constituidos por el 93.88% de colaboradores encuestados considera que su jefe inmediato resuelve los conflictos laborales y conflictos con los usuarios mediante la conciliación, es decir dialogando con las partes involucradas para llegar a una solución en la que estén de acuerdo ambas partes.

## 1. Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

El presente capítulo consiste en el plan general del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de analizar la situación administrativa actual que se desarrolla dentro de la institución.

### 1.1 Introducción

El Ejercicio Profesional Supervisado en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO-, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala consiste en un proceso técnico y profesional en el cual el estudiante aplica los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos en el desarrollo de la carrera, esto con la finalidad de contribuir a la solución de problemas sociales o económicos que se presentan en las diversas comunidades e instituciones públicas y autónomas de Guatemala, por lo que se ha seleccionado como unidad de práctica el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para lo cual es necesario realizar el presente plan general, este contiene información general del estudiante así como institucional, siendo primordial el planteamiento de objetivos general y específicos en los que se encuentran plasmados los resultados que se desea alcanzar mediante la ejecución de diversas actividades, siendo importante resaltar que la metodología de investigación a emplear será a través encuestas, entrevista, listas de chequeo y observación que permitirán recolectar información de manera objetiva. Para cada una de las actividades del Ejercicio Profesional Supervisado se empleará el proceso administrativo el cual mediante la implementación de cada una de sus fases contribuirá a la solución de los problemas detectados en la institución.

### 1.2 Información general

#### 1.2.1 Datos del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

Nombre:	Registro académico:	DPI
Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez	201643876	2348 30220 0609
Irma Yolanda Dávila Sáenz	201643921	3083 31036 0608
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas	
Universidad:	Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-	
Unidad académica:	Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO-	
Sección universitaria:	Chiquimulilla, Santa Rosa	
Asesor:	Lic. Luis Daniel Avila Johnson	

Duración: 300 horas.  
Jornada: Mixta

### **1.2.2 Datos de la institución**

Institución: Centro Universitario de Santa Rosa.  
Municipio: Chiquimulilla  
Departamento: Santa Rosa  
País: Guatemala  
Dirección: Colonia Vista Hermosa, Chiquimulilla, Santa Rosa.  
Representante: Lic. José Luis Aguirre Pumay

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Definir de forma sistemática las distintas actividades que se llevarán a cabo en el ejercicio profesional supervisado, mediante el proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control), identificando las distintas carencias y problemáticas que presenta el Centro Universitario de Santa Rosa.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Elaborar un diagnóstico institucional en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Identificar las principales carencias dentro de la institución.
- Organizar las actividades a desarrollar dentro de la institución.
- Establecer una solución para la problemática identificada.
- Evaluar que todas las actividades se hayan realizado de manera eficaz y eficiente durante el ejercicio profesional supervisado.

## **1.4 Descripción de las actividades a realizar**

1. Presentación del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado ante las autoridades universitarias.
2. Elaboración del plan general del Ejercicio Profesional Supervisado.
3. Elaboración del plan del diagnóstico institucional.
4. Realización del diagnóstico contextual e institucional
5. Elaboración de la fundamentación teórica.
6. Elaboración del plan de acción.



ordenada y confiable para evaluar la situación actual administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

### **1.5.1 Técnicas de investigación**

Para poder realizar la investigación se aplicará distintas técnicas que permitirán recopilar información y registrarla para su posterior análisis. A continuación, se detallan las técnicas que se utilizarán:

#### **1.5.1.1 Técnica de investigación documental**

Por medio de esta técnica se hará uso óptimo y racional de los recursos documentales sobre antecedentes tanto históricos, económicos, culturales, políticos y sociales del municipio e institución y la recolección de información de diversos autores acerca de temas administrativos que constituirán un soporte para la ejecución de todo el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado.

##### **a) Fichaje**

Se utilizará para registrar las fuentes bibliográficas de las cuales se obtendrá información.

#### **1.5.1.2 Técnica de investigación de campo**

Por medio de esta técnica se obtendrá información directa de la sede de práctica. En esta técnica se utilizarán los siguientes instrumentos:

##### **a) Observación directa**

Se utilizará esta técnica para observar las condiciones de las instalaciones y la forma en que se desarrollan los procesos en la institución mediante la utilización de una lista de chequeo.

##### **b) Entrevista**

Se aplicará esta técnica para obtener información del personal administrativo con la finalidad de recopilar datos por medio de un cuestionario el cual ayudará a revelar información cuantitativa y cualitativa sobre diferentes aspectos.

### c) Encuesta

Esta técnica permitirá obtener información concisa a través de una serie de preguntas de tipo cerradas previamente preparadas y calificadas que será aplicada a una muestra representativa de estudiantes y al total de colaboradores.

### 1.6 Evaluación

Para verificar y valorar el desarrollo del plan general del ejercicio profesional supervisado se utilizará 3 tipos de evaluación las cuales son las siguientes:

- **Evaluación ex-ante:** Identificar la etapa del Plan General de EPS, que servirá como guía para la ejecución y logro de los objetivos en el cual se sistematizara cada una de las actividades que deben llevarse a cabo.
- **Evaluación durante o de desarrollo:** verificar las actividades que se sistematizaron para que se logren con la máxima efectividad de los resultados presentados en el momento de su desarrollo.
- **Evaluación ex-post:** buscar la viabilidad y factibilidad del logro de los objetivos entre los que se planifico y se ejecutó.

## 2. Plan del diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado

El presente capítulo consiste en el plan general del diagnóstico realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, este plan tiene como finalidad prever todas las acciones necesarias a desarrollar para obtener información objetiva y veraz acerca de la situación administrativa actual de la institución.

### 2.1 Parte informativa

#### 2.1.1 Datos de los estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado

Nombre:	Registro académico:	DPI
Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez	201643876	2348 30220 0609
Irma Yolanda Dávila Sáenz	201643921	3083 31036 0608
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas	
Universidad:	Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-	
Unidad académica:	Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO-	
Sección universitaria:	Chiquimulilla, Santa Rosa	
Asesor:	Lic. Luis Daniel Avila Johnson	
Duración:	300 horas.	
Jornada:	Mixta	

#### 2.1.2 Datos de la institución

Institución:	Centro Universitario de Santa Rosa.
Municipio:	Chiquimulilla
Departamento:	Santa Rosa
País:	Guatemala
Dirección:	Colonia Vista Hermosa, Chiquimulilla, Santa Rosa.
Representante:	Lic. José Luis Aguirre Pumay

### 2.2 Título

Plan de diagnóstico institucional del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa.

## **2.3 Ubicación física de la institución**

Colonia Vista Hermosa Chiquimulilla Santa Rosa.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

Analizar la situación actual de las distintas áreas y dependencias del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla a través de la utilización de diversas técnicas e instrumentos de investigación.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Definir mediante observación el estado de las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Examinar la ejecución de las distintas actividades dentro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Determinar por medio de una entrevista dirigida al personal administrativo la forma en que desarrollan sus funciones y los procesos que dirigen dentro del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Identificar por medio de una encuesta estructurada dirigida a una muestra representativa de estudiantes y al total de docentes de la sección Chiquimulilla del CUNSARO las diferentes deficiencias.

## **2.5 Justificación**

Para la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, se requiere completar una serie de etapas siendo la primera de ellas la elaboración de un diagnóstico administrativo mediante el cual se recopilará información contextual e institucional con la finalidad de evaluar la situación en la que se encuentra actualmente esta organización.

El presente diagnóstico será elaborado mediante un proceso de investigación documental y de campo y permitirá determinar cuáles son las principales carencias y problemas existentes dentro de esta institución las cuales dificultan el óptimo desarrollo de las distintas actividades y procesos, esto con el objetivo de priorizar tales carencias para posteriormente proceder a establecer propuestas y proyectos enfocados en el proceso administrativo que contribuyan a que la organización ejecute sus actividades de manera eficiente y eficaz y como consecuencia brinde un mejor servicio a los distintos usuarios.

## 2.6 Actividades a realizar

1. Elaboración del plan de diagnóstico.
2. Revisión, corrección y autorización del plan.
3. Investigar información del contexto.
4. Investigar información documental de la institución.
5. Elaboración de instrumentos de investigación.
6. Revisión, corrección y autorización de instrumentos de investigación.
7. Aplicar el método de observación directa para identificar carencias de las instalaciones y del personal a través de una lista de verificación.
8. Realizar una entrevista al Director.
9. Realizar una entrevista a coordinadores.
10. Aplicar una encuesta al personal docente.
11. Aplicar una encuesta a los estudiantes.
12. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.
13. Elaborar lista de carencias.
14. Realizar la problematización de las carencias.
15. Realizar la priorización del problema.
16. Selección de problemas.
17. Análisis de viabilidad y factibilidad.
18. Redacción del diagnóstico institucional.
19. Presentación del diagnóstico institucional.

## 2.7 Tiempo para realizar el diagnóstico institucional

Fecha de inicio 05 de abril de 2021

Fecha de finalización 03 de junio de 2021

## 2.8 Cronograma de actividades

Lugar: Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla

Estudiante del ejercicio profesional supervisado: Carné:

Irma Yolanda Dávila Sáenz 201643921

Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez 201643876

Técnico asesor: Lic. Luis Daniel Ávila Johnson



## 2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar

- **Entrevista:** Se entrevistará al personal administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- **Encuesta:** Se realizará una encuesta estructurada a una muestra representativa de estudiantes de la sección Chiquimulilla del CUNSARO y al total de personal docente.
- **Observación:** Se observarán las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla a través de una lista de chequeo.

## 2.10 Recursos

### 2.10.1 Talento humano

- Asesor: Lic. Luis Daniel Ávila Johnson
- Coordinadores de carrera
- Personal administrativo
- Catedráticos
- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado: Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez
- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado: Irma Yolanda Dávila Sáenz

### 2.10.2 Materiales

- Hojas de papel bond
- Tinta
- Lapiceros
- Lápiz
- Marcadores
- Libreta de apuntes
- Ganchos
- Folder
- Tinta de impresora

### 2.10.3 Técnicos

- Libro de actas
- Archivos con información institucional y administrativa

#### 2.10.4 Tecnológicos

- Computadora portátil
- USB
- Internet/modem
- Impresoras
- Cámara

#### 2.10.5 Físicos

- Instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.
- Sillas
- Escritorios
- Vehículos

#### 2.10.6 Financieros

Gestión económica de los estudiantes del ejercicio profesional supervisado.

### 2.10 Responsables

**Tabla 71**  
**Responsables del diagnóstico institucional.**

<b>ESTUDIANTE DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Grupo	1. Elaboración del plan de diagnóstico
Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez	2. Investigar información documental de la institución
Irma Yolanda Dávila Sáenz	3. Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal
Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez	4. Aplicar una encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas
Irma Yolanda Dávila Sáenz	5. Realizar entrevistas al personal de las áreas administrativas y operativas
Grupo	6. Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones
Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez	7. Análisis e interpretación de datos obtenidos
	8. Elaborar la lista de carencias

Irma Yolanda Dávila Sáenz	9. Realizar la problematización de las carencias
Grupo	10. Selección de los problemas
Grupo	11. Descripción de indicadores
Grupo	12. Redacción del diagnóstico institucional
Grupo	13. Presentación del diagnóstico institucional

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## 2.10 Evaluación

Para evaluar el diagnóstico se propone la lista de cotejo que abarca al plan y los productos del diagnóstico realizado.

**Tabla 72**

**Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional.**

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se presentó el plan del diagnóstico?			
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?			
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?			
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico institucional?			
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?			
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?			
¿Se obtuvo la colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?			
¿Las fuentes consultadas fueron suficiente para elaborar el diagnóstico?			
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?			
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?			
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades?			
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?			
¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?			
¿La hipótesis-acción es pertinente al problema?			

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Actas

### Figura 67

#### Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado, parte 1.

4

Acta No 2-2021

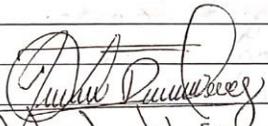
En el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, reunidos en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, Siendo las dieciocho horas del día cinco de abril del año dos mil veintiuno, las siguientes personas Ingeniero Cristian Armando Aguirre Chinchilla, Director del Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciado Kendal Miguel Rodríguez Zamora, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado e Irma Yolanda Dávila Sáenz, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Santa Rosa con sede en Chiquimulilla, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, y que se identifica con el número 201643927 y con Código Único de identificación personal 3083 31036 0608 extendido por el Registro Nacional de las personas en Chiquimulilla, Santa Rosa, Suscribe la presente acta para dejar constancia de la siguiente: PRIMERO: El honorable Director Ingeniero Cristian Armando Aguirre Chinchilla da la bienvenida al Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla y autoriza la ejecución de las actividades que realizará la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Irma Yolanda Dávila Sáenz. SEGUNDO: El Licenciado Kendal Miguel Rodríguez Zamora agradece al Director por haber aceptado a la estudiante anteriormente mencionada para ejecutar el Ejercicio Profesional Supervisado dentro del Centro durante un periodo de 300 horas esti-

Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

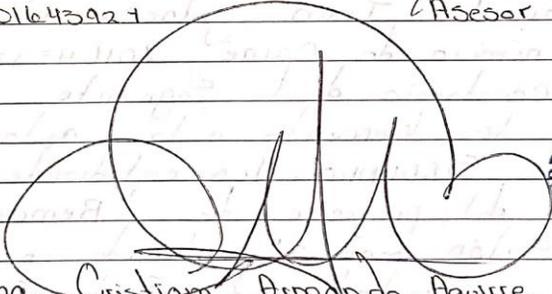
Figura 68

Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado, parte 2.

poladas y da las directrices correspondientes al estudiante. TERCERO: En virtud de lo expuesto en los puntos anteriores se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha veinte minutos después de su inicio, firmada para constancia de quienes en ella intervinieron. Se encuentra la firma de la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, la firma del Director del Centro Universitario de Santa Rosa Ingeniero Cristian Armando Aguirre Chinchilla y la firma del asesor, así como los sellos respectivos.

  
Estudiante del EPS  
Irma Yolanda Dávila Sáenz  
Carné 201643927

  
Lic. Kendal Miguel Rodríguez Zamora.  
Asesor

  
Ing. Cristian Armando Aguirre Chinchilla  
Director y Coordinador de exámenes de graduación.



Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 69**  
**Acta del diagnóstico, parte 1.**

Acta No 4-2021.

En el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, reunidos en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, Ubicado al Sur de la Colonia Vista Hermosa de este municipio, Siendo los dieciocho horas, del día Veintidos de julio del año dos mil Veintiuno, las siguientes personas: Licenciado José Luis Aguirre Pomay, Director del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciado Elmer Amilear Carrillo Chávez, Coordinador Académico, Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez, Coordinador de la Carrera de Administración de empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, Licenciado Luis Daniel Avila Johnson, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, y los docentes Lic. Manuel Orlando Bolaños Eudiel, Coordinador de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, Liena Emy Yajaira Melgar Solares, Lic. Alex Edgardo Lene Ayala, Lic. Eddy Víctor Hugo Izarcia y Izarcia, en representación de los docentes de la carrera mencionada anteriormente. y las estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado: Irma Yolanda Dávila Sáenz. quien se identifica con número de carné 201643 921 y Sirley Lisbeth Delgado Rodríguez, con número de carné 201643821 con el propósito de dejar constancia de lo siguiente:

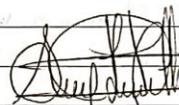
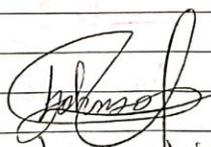
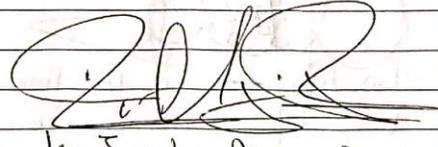
**PRIMERO:** Los estudiantes agradecen la presencia de las autoridades universitarias, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado y docentes. **SEGUNDO:** Las estudiantes proceden

**Nota:** a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 70**  
**Acta del diagnóstico, parte 2.**

9

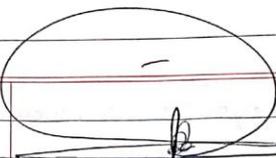
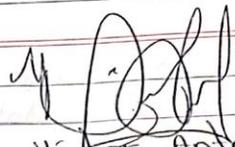
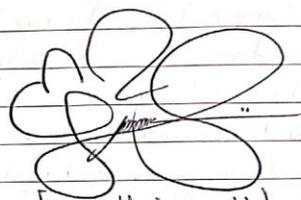
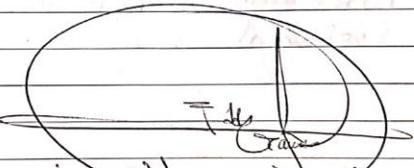
a dar a conocer el informe del diagnóstico institucional realizado en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla, exponiendo la metodología aplicada, las carencias identificadas, la priorización de los problemas seleccionados y los títulos de tema seleccionados en base a los problemas priorizados. TERCERO: El Director del Centro Universitario agradece la intervención de los estudiantes en el diagnóstico desarrollado. CUARTO: Las demás autoridades y docentes felicitan la labor realizada por las estudiantes y les insta a continuar con el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado. QUINTO: En fe de lo anterior con el objetivo de dejar constancia y registro de la actividad realizada se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio para constatar quienes intervinieron:

 Irma Yolanda Dávila Sáenz Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.	 Sirley Libbeth Delgado Rodríguez Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.
 Lic. M.A. Luis Daniel Ávila Johnson Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.	 Lic. José Luis Aguirre Pumay Director del Centro Universitario de Santa Rosa - CUNSAPO - DIRECTOR

**Nota:** a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

Figura 71  
Acta del diagnóstico, parte 3.

10

 Lic. Elmer Amilcar Carrillo Chávez. Coordinador Académico del Centro Universitario de Santa Rosa - CUNSARO.	 Lic. Héctor Antonio Priaza Álvarez. Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas CUNSARO, Chiquimulilla.
 Lic. Manuel Orlando Bolaños Izquierdo. Coordinador de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado. CUNSARO, Chiquimulilla.	 Licda. Emy Yajaira Melgar Solares. Docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.
 Lic. Alex Esgarido Leon Ayala. Docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.	 Lic. Eddy Víctor Hugo García y García. Docente de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado, CUNSARO, Chiquimulilla.

Nota: a) Acta obtenida del libro de acta del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Lista de verificación para evaluar las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Centro Universidad de Santa Rosa  
 Licenciatura en Administración de Empresas  
 Ejercicio Profesional Supervisado año 2,021.  
 Asesor: Lic. M.A. Luis Daniel Ávila Johnson.



### Lista de verificación de las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

El presente instrumento consiste en una lista de verificación de las instalaciones de CUNSARO, sección Chiquimulilla con la que se pretende evaluar el estado de la infraestructura, equipo, espacios, mobiliario, sistemas de emergencia, entre otros aspectos.

Administración	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Se encuentra visible la misión y la visión?	X		
2. ¿Se encuentra visible el organigrama?	X		Pero está desactualizado
Paredes	SI	NO	OBSERVACIONES
3. ¿El estado en que se encuentran las paredes es el adecuado?	X		
4. ¿Las paredes interiores están pintadas y recubiertas de material impermeable?	X		Si pintadas pero no recubiertas de material impermeable.
5. ¿Las paredes exteriores se encuentran debidamente recubiertas de concreto?	X		
6. ¿Las paredes se encuentran limpias?		X	Debido a que no hay impermeabilizantes

<b>Ventilación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
7. ¿Los salones y oficinas poseen una ventilación adecuada que permita la circulación del aire?	X		
8. ¿Las ventanas se encuentran protegidas con persianas que eviten el ingreso de animales y agentes contaminantes?		X	Hay nidos de palomas
<b>Pisos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
9. ¿El modo de desinfección y limpieza de los pisos son los indicados?		X	No los limpian adecuadamente porque ese piso es antideslizante y no se puede trapear.
10. ¿Los pisos se encuentran en estado óptimo?		X	Hay piezas despegadas
<b>Techos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
11. ¿Los techos se encuentran en buen estado?		X	Tienen algunas rajaduras.
12. ¿La estructura de los techos es la adecuada?	X		
<b>Puertas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
13. ¿Las instalaciones poseen puertas que resguarden el mobiliario y equipo de los salones y oficinas?	X		

14. ¿Las puertas se encuentran en estado óptimo?		X	Algunas están flojas y no abren fácilmente.
15. ¿Las puertas poseen candados para mayor seguridad?		X	Se utilizan piedras para resguardar la seguridad.
<b>Instalaciones sanitarias</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16. ¿Se dispone de sanitarios alejados del área de trabajo??		X	
17. ¿Se posee sanitarios separados por género?		X	
18. ¿Existen sanitario de uso exclusivo para el personal administrativo, operativo y docentes?		X	Solo para el personal de seguridad.
19. ¿El estado de los sanitarios y lavamanos es el adecuado?		X	
20. ¿El número de los sanitarios y lavamanos es suficiente?		X	
21. ¿Los sanitarios y lavamanos se encuentran debidamente limpios y desinfectados?		X	No, algunas veces emiten malos olores derivado de la ausencia de agua.

22. ¿Existe suficiente abastecimiento de agua potable en los sanitarios y lavamanos?		X	El Servicio de agua potable es irregular, por lo que los sanitarios están sucios.
23. ¿Se tiene tinacos para almacenamiento de agua?	X		Pero no se utiliza porque no hay una bomba que permita llenarlo.
24. ¿Se tiene un área destinada para la desinfección de las personas que ingresan al Centro?	X		Es deficiente, no se tienen insumos de desinfección, como jabones, ni gel.
<b>Equipo tecnológico</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
25. ¿Las oficinas tienen el suficiente equipo tecnológico para realizar las actividades administrativas que se requieren?	X		Fotocopiador, impresora, Computadora, Teléfono.
26. ¿Los salones tienen el equipo tecnológico necesario para que los docentes puedan desempeñar adecuadamente sus labores?	<input type="checkbox"/>	X	
27. ¿Se posee instalación de cámaras en oficinas, salones, pasillos y garita de seguridad?		X	Únicamente hay en garita de seguridad pero no tienen pantalla de monitoreo.
<b>Utensilios de limpieza e insumos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
28. ¿Se posee los suficientes utensilios de limpieza?		X	No hay fregaderos, palas ni escobas suficientes.

29. ¿Los utensilios de limpieza se encuentra en buen estado?		X	No es el óptimo.
30. ¿Disponen de insumos de limpieza necesarios como jabón y desinfectantes?		X	No son los suficientes.
31. ¿Se tienen suficientes contenedores para el depósito de los desechos?		X	No hay suficientes algunos están en mal estado
32. ¿Los contenedores se encuentran en lugares estratégicos y debidamente clasificados?		X	Sí, pero no en los lugares suficientes.
<b>Distribución de las instalaciones</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
33. ¿El estacionamiento se encuentra debidamente distribuido en área de personal y en área para usuarios?		X	
34. ¿Están señalizados los parqueos para carros y motos?		X	para motos no hay.
35. ¿Los espacios del estacionamiento son suficientes?		X	
36. ¿El espacio destinado para las actividades administrativas es suficiente?		X	
37. ¿El espacio destinado para las actividades docentes es suficiente?		X	
38. ¿El área jardinizada recibe mantenimiento?		X	Pero no es suficiente porque se carece de herramientas y podadoras de césped

39. ¿Las escaleras se encuentran en estado óptimo?	X		
40. ¿Las escaleras poseen barandillas para resguardar la seguridad del usuario?	X		Las recién Construidas no.
41. ¿Se tiene muro perimetral para resguardar toda el área?	X		Pero no es seguro, es muy bajo y en partes esta circulado por maza
42. ¿El muro perimetral se encuentra en buen estado?		X	
43. ¿Se cuenta con rampas para el ingreso de personas con capacidades especiales?	X		
<b>Iluminación y electrificación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
44. ¿Los salones y oficinas tienen suficiente luz natural?	X		
45. ¿Se tienen suficientes lámparas para iluminar los salones y oficinas en la jornada nocturna?	X		
46. ¿Se posee los focos necesarios en el área de garita de seguridad y estacionamiento?	X		Pero algunos no sirven y no son suficientes.
47. ¿Se tienen suficientes tomacorrientes en los salones y oficinas?	X		
48. ¿El sistema de cableado se encuentra en buen estado y en canaletas?	X		Pero no todos
49. ¿Los interruptores se encuentran en buen estado?	X		

<b>Sistema de emergencias</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
50. ¿Se tiene sistema de alarma en caso de incendio?	X		
51. ¿Se tienen suficientes extintores?		X	No hay extintores.
52. ¿Existen tuberías de alimentación de agua en caso de incendio?		X	
53. ¿El edificio cuenta con señalizaciones de emergencia?	X		
54. ¿Existe un punto seguro de reunión en caso de sismo?	X		
55. ¿Se tienen botiquín de primeros auxilios?	X		pero no se tiene insumos suficientes.
56. ¿Los insumos y medicamentos que contiene el botiquín son suficientes?		X	
<b>Garita de Seguridad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
57. ¿Los guardias de seguridad tienen el equipo adecuado (armas, municiones y radios)?		X	Solo una escopeta donada por los estudiantes.
58. ¿Los guardias de seguridad llevan un registro de las personas que ingresan a las instalaciones?		X	
59. ¿La garita de seguridad cuenta con área de ingreso y egreso de las instalaciones?	X		pero solo se utiliza un área no las dos.

Área de recreación	SI	NO	OBSERVACIONES
60. ¿El área de descanso cuenta con suficientes asientos?	X		
61. ¿Se tiene un área destinada para realizar actividades deportivas?	X		
62. ¿Se tiene un área específica para convivencia del personal administrativo y colaboradores?	X		
Área para eventos generales	SI	NO	OBSERVACIONES
63. ¿El salón de usos múltiples se encuentra en buen estado?	X		
64. ¿El equipo de aire acondicionado se encuentra en óptimas condiciones?	X		
Mobiliario y equipo	SI	NO	OBSERVACIONES
65. ¿Los escritorios para uso de los usuarios son suficientes y se encuentran en buen estado?	X		
66. ¿Los escritorios para el uso del personal administrativo y colaboradores son suficientes y se encuentran en buen estado?	X		
67. ¿Los salones poseen aire acondicionado?		X	
68. ¿Las oficinas poseen aire acondicionado?	X		pero solo en las salas de reuniones
69. ¿El material de apoyo (pizarrones y pantallas) se encuentran en buen estado?	X		Los deterioros son mínimos.

70. ¿Se tienen dispensadores de agua en las oficinas?	X		
71. ¿Los salones poseen aire acondicionado y ventiladores?	X		Unicamente ventiladores en mal estado.
72. ¿Las oficinas poseen aire acondicionado y ventiladores?	X		Solo las salas de reunión de coordinaciones tienen aire acon.
73. ¿El área de biblioteca cuenta con suficientes estanterías?		X	Los libros son almacenados en cajas y desorganizados.
74. ¿En las oficinas se cuentan con suficientes archiveros para almacenar la documentación de los estudiantes?		X	Los documentos papelería e informes están desorganizados.
<b>Confort acústico</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
75. ¿Se escuchan sonidos provenientes del exterior que dificulten las actividades?		X	
76. ¿Existe un área dentro de las instalaciones en la que se produzcan sonidos fuertes?		X	

## Entrevista dirigida al Director del Centro Universitario de Santa Rosa.

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universidad de Santa Rosa  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Ejercicio Profesional Supervisado año 2,021.  
Asesor: Lic. M.A. Luis Daniel Ávila Johnson.



### Entrevista dirigida al Director del Centro Universitario de Santa Rosa.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un cuestionario con una serie de preguntas abiertas con el que se pretende obtener información acerca de la organización y funcionamiento del Centro Universitario de Santa Rosa.

#### Proyección Social

1. ¿De qué forma el Centro Universitario de Santa Rosa se involucra en actividades de beneficio social?
  - a) Acciones y solidaridad con la comunidad
    - prestación de asesoría legal gratuita a través del Brjete Popular
    - Campañas de apoyo a personas o familias (Entrega de viveres, apoyo económico, jornadas Médicas gratuitas).
  - b) Cooperación con instituciones públicas
    - Donación de equipo
    - Remasamiento de instalaciones
    - elaboración de reglamentos o guías según corresponda.
  - c) Participación en la prevención y asistencia en emergencias
    - Campañas de información
    - existen grupos de apoyo en caso de emergencias.

#### Política Laboral

2. ¿De qué manera se realiza el proceso de reclutamiento a un nuevo colaborador del área administrativa, de servicio y personal de docencia?

Se reciben los expedientes y se califica de acuerdo, a su grado académico, experiencia y residencia, lo va a depender del puesto al que aspira el colaborador.
3. ¿De qué manera se realiza el proceso de selección para determinar qué persona entre los candidatos cumple con las especificaciones necesarias para ocupar un puesto del área administrativa, de servicio y personal de docencia?
  - Grado académico
  - Experiencia
  - ResidenciaDisponibilidad de horario por medio de una entrevista.

4. ¿De qué manera se realiza el proceso de contratación de la persona seleccionada a ocupar un puesto?  
Se remite el expediente a Tesorería para la creación del registro de personal y cuando existe el registro se procede a la elaboración y firma del contrato respectivo.
5. ¿De qué manera se realiza el proceso de inducción de la persona seleccionada para ocupar un puesto? Va a depender del puesto y la experiencia que tenga la persona contratada, ej. si es un docente y ya ~~ha~~ tiene experiencia, solo se le entrega el programa del curso, si es admin<sup>o</sup> se le apoya con un colaborador para su capacitación.
6. ¿Se tiene perfiles de puesto establecidos para el personal del área administrativa, de servicio y personal docente?  
Si se tiene
7. ¿De qué manera y con qué periodicidad se realizan capacitaciones con el personal administrativo, de servicio y personal docente?  
- Del personal Admin<sup>o</sup> va a depender de la necesidad por la implementación de un nuevo sistema  
- Docente 3 capacitaciones por año.

## Administración

### Planeación

8. ¿Qué valores y principios prevalecen en el Centro Universitario de Santa Rosa?  
- Responsabilidad - Servicio  
- Honestidad - Lealtad  
- Honradez - Unidad  
- Compromiso
9. ¿De qué manera demuestran compromiso los colaboradores con la misión y visión del Centro Universitario de Santa Rosa?  
Cumpliendo con sus funciones en forma eficiente y actualizándose constantemente.
10. ¿Qué tipo de planes elabora según sus funciones como Director y en qué consisten?  
Los planes son flexibles y van encaminados a mejorar la atención a los estudiantes y elevar la calidad académica de nuestros cursos.

11. ¿Qué tipo de planes elaboran las personas responsables del área a su cargo y en qué consisten?

Son planes a corto plazo, debido a la pandemia y su enfoque es brindar un mejor servicio

12. ¿Qué estrategias utiliza usted y el personal administrativo para llevar a cabo las actividades planificadas?

- La divulgación de las actividades por medio de las redes sociales, y por medio de los coordinadores de cada carrera.

13. ¿Se tienen establecidas políticas laborales que orienten las acciones de los colaboradores? ¿Cuáles son?

Si -  
Capacitaciones con regularidad

### Organización

14. ¿Cuáles son los manuales administrativos con los que cuenta el Centro Universitario de Santa Rosa?

Manual de Organización

15. ¿Cómo está integrada la estructura organizacional del Centro Universitario de Santa Rosa?

Consejo Superior Universitario

- Consejo Directivo	- Director
- Director	- personal admno
- Coordinador Académico	- personal de servi
- Coordinadores de Carrera	- personal de SERV
- Coordinadores de Área (EPS, tesis, Buzón de preguntas, investigación)	
- Profesores	

16. ¿Considera que los colaboradores están comprometidos con realizar adecuadamente sus funciones?

Si

## Integración

16. ¿Qué instrumentos o técnicas se utiliza para realizar el proceso de reclutamiento, selección, inducción?

La Entrevista para conocer más a la persona

17. ¿Quién realiza el proceso de reclutamiento, selección, introducción y capacitación del personal?

Depende de la persona que sea contratada y el puesto que va a ocupar.

## Dirección

18. ¿Cuáles instrumentos utiliza para supervisar al personal administrativo, docente y de servicio?

- Control de asistencia
- Informes que brindan con regularidad
- Avance en sus atribuciones
- Evaluaciones anuales.

19. ¿De qué manera se comunican las directrices al personal administrativo, docente y de servicio?

Por medio de circulares

20. ¿De qué manera se realizan las reuniones con el personal administrativo, docente y de servicio y con qué periodicidad?

- Presencial dependiendo la cantidad de asistentes
- Virtual cuando la reunión es masiva
- La periodicidad depende de la necesidad

21. ¿De qué manera se realiza la resolución de conflictos con el personal administrativo, docente y de servicio?

Arreglo Directo  
Junta Mixta.

22. ¿Cómo percibe el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro Universitario de Santa Rosa?

Actualmente existe un buen ambiente laboral

23. ¿Cómo se fomenta la motivación con el personal administrativo, docente y de servicio?

- Becas para Maestras a Docentes.
- Capacitaciones

24. ¿Qué tipo de liderazgo ejerce con el personal administrativo, docente y de servicio?

#### Control

25. ¿De qué manera evalúa el logro de los objetivos planificados?

Con los resultados obtenidos en forma Semestral.

25. ¿Cuáles instrumentos utiliza para evaluar el desempeño del personal administrativo, docente y de servicio?

Evaluación escrita

26. ¿De qué manera corrige los errores y desviaciones que puedan surgir en las actividades que realiza el personal administrativo, docente y de servicio?

Llamada de atención verbal en lo privado.

27. ¿Presentan los docentes informes de las actividades que realizan y de qué manera lo hacen?

Si, lo realizan en forma digital. Cada 15 días

## Entrevista dirigida a Coordinadores de Carrera del Centro Universitario de Santa Rosa.

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario de Santa Rosa  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Ejercicio Profesional Supervisado año 2,021.  
Asesor: Lic. M.A. Luis Daniel Ávila Johnson.



### Entrevista dirigida a Coordinadores de carrera del Centro Universitario de Santa Rosa.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un cuestionario con una serie de preguntas abiertas con el que se pretende obtener información acerca de la organización y funcionamiento del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla,

#### Administración

##### Planeación

1. ¿Qué valores y principios prevalecen en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla?

LA EDUCACIÓN ES LA PARTE IMPORTANTE DE LOS VALORES DONDE SE APRENDEN LAS GRANDES VIRTUDES, ALGO IMPORTANTE ES DONDE EL ESTUDIANTE COMO PERSONA COBRE SU PROPIA AUTODETERMINACIÓN. ASPECTOS IMPORTANTES: SER PROFESIONAL, RESPETO A LA UNIVERSIDAD, APLICAR UN BUEN EJERCICIO DOCENTE, BUENA FORMACIÓN, MEJORAS EN EL AMBIENTE UNIVERSITARIO.

2. ¿De qué manera demuestran compromiso los colaboradores con la misión y visión del Centro Universitario de Santa Rosa?

ES UNA SECUENCIA DE VARIOS ASPECTOS, SIN EMBARGO, LA ÚNICA MISIÓN Y VISIÓN ES LA MEJORA CONTINUA DE LA SOCIEDAD EN GENERAL A TRAVÉS DEL CONOCIMIENTO Y PROFESIONALISMO.

3. ¿Qué tipo de planes elabora según sus funciones como Coordinador y en qué consisten?

- CADA AÑO SE REALIZA UN PLAN ANUAL
- ELABORACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE INFORMES
  - SE TRATA DE CUMPLIR CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

4. ¿Qué tipo de planes elaboran las personas responsables del área a su cargo y en qué consisten?

- PLANIFICAR SUS CLASES POR MEDIO DE UN CRONOGRAMA.
- ESTRATEGIAS

5. ¿Qué estrategias utiliza usted y el personal docente para llevar a cabo las actividades planificadas?

- RESUMENES
- MAPAS CONCEPTUALES
- PROBLEMAS
- EL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS.

6. ¿Se tienen establecidas políticas laborales que orienten las acciones de los colaboradores? ¿Cuáles son?

- QUE SEAN DE CUIDADO
- CUMPLIMIENTO DE HORARIO
  - NO ABANDONAR SUS CLASES ANTES DE HABER TERMINADO EN FORMA DIARIA

7. ¿El personal docente elabora y entrega la planificación de las actividades docentes en el tiempo requerido?

SI

8. ¿El personal docente define con claridad los objetivos que desea alcanzar y en los plazos adecuados?

SI ES CORRECTO

9. ¿El personal docente organiza sus actividades en un programa en el que se estipule los responsables y tiempos necesarios?

SI SE ELABORA Y ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN.

### Organización

10. ¿Cómo realiza la distribución de responsabilidades entre el personal docente?

A CADA INICIO DE SEMESTRE SE DISTRIBUYE LA CARGA ACADÉMICA DE ACORDO A LA CAPACIDAD DEL DOCENTE, CON LA INTENSIÓN DE TENER O IMPARTIR UNA BUENA EDUCACIÓN.

11. ¿De qué manera logra armonizar los esfuerzos humanos y materiales para lograr los objetivos plasmados?

SE REALIZAN REUNIONES CADA MES CON EL  
OBJETIVO QUE EL DOCENTE PUEDA EXTERNAR  
LO VISTO Y VIVIDO EN CLASES CON SUS ESTUDIANTES.

12. ¿Considera que los colaboradores están comprometidos con realizar adecuadamente sus funciones?

SÍ TIENE CADA UNO UNA BUENA RESPONSABILIDAD.

### Integración

13. ¿Se carece de algún equipo tecnológico necesario para el funcionamiento de las actividades administrativas y docentes? ¿Cuál?

SI EN MUCHOS CASOS TODAVIA ALGUNOS NO  
COMPLETAN O NO TIENEN EQUIPO TECNOLÓGICO.  
PARA PODER IMPARTIR MEJOR SU CLASE.

14. ¿Qué recursos materiales utiliza para llevar a cabo sus funciones administrativas y docentes?

- EQUIPO TECNOLÓGICO
- PIZARRÓN
- MARCHONES
- BOBINAS

15. ¿De qué recursos materiales se carecen en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla para el óptimo desempeño de los colaboradores?

- EQUIPO TECNOLÓGICO

#### Dirección

16. ¿Cuáles instrumentos utiliza para supervisar al personal administrativo y docente?

- INGRESAR AL CUERPO AL IMPARTIR CLASES. (LINK)
- INFORMES PRESENTADOS.
- CONCORDOS DE ASISTENCIAS.

17. ¿De qué manera comunica las directrices al personal administrativo y docente?

- DE MANERA PRESENCIAL.
- / / VIRTUAL
- UTILIZANDO WHATSAP.

18. ¿De qué manera se realizan las reuniones con el personal administrativo y docente?

VIRTUAL Y PRESENCIAL.

19. ¿De qué manera se realiza la resolución de conflictos con el personal administrativo, docente y usuarios?

DE MANERA PERSONAL Y EN REUNIONES.

20. ¿Cómo percibe el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo con los otros coordinadores del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla?

DE MANERA PROFESIONAL Y BUEN TRABAJO EN EQUIPO.

21. ¿Cómo fomenta la motivación con el personal administrativo y docente?

- REALIZANDO ACTIVIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO

22. ¿Qué tipo de liderazgo ejerce con el personal administrativo y docente?

LIDERAZGO COLCH.

/ DEMOCRATICO

/ CONCILIADOR.

### Control

23. ¿De qué manera evalúa el logro de los objetivos planificados?

- REALIZANDO SUPERVISIÓN EN SUS CLASES.  
- / LOS INFORMES ENVIADOS \* ELLOS.

24. ¿Cuáles instrumentos utiliza para evaluar el desempeño del personal administrativo y docente?

INGRESO A CLASES QUE IMPARTEN.-  
VERIFICANDO SU PLAN DE TRABAJO.

25. ¿De qué manera corrige los errores y desviaciones que puedan surgir en las actividades que realiza el personal administrativo y docente?

LLAMADA DE ATENCIÓN, VERBAL Y POR ESCRITO.

26. ¿Presentan los docentes informes de las actividades que realizan y de qué manera lo hacen?

- SI LO PRESENTAN.  
- POR MEDIO DE INFORMES.

27. ¿De qué manera corrige los errores y desviaciones que puedan surgir en las actividades de los docentes?

- HACIENDO O ENVIANDO EL PUNTO AL WHATSAPP DEL GRUPO Y INFORMAR DE QUE MANERA SE REQUIERE.

**Figura 72**  
**Carta de solicitud al Director para realizar el proyecto.**

Chiquimulilla, 22 de julio de 2021

Licenciado  
José Luis Aguirre Pumay  
Director y Coordinador de Exámenes de Graduación  
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO-

Distinguido Licenciado:

Reciba un cordial saludo y muchas bendiciones de nuestro creador en su vida personal y profesional.

El propósito de la presente es para solicitar su autorización para que yo: **Irma Yolanda Dávila Sáenz** con Registro Académico No. **201643921** y Documento Personal de Identificación No. **3083 31036 0608**, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, pueda realizar la ejecución del proyecto de EPS, en las instalaciones de la institución descrita anteriormente la que corresponde a mi unidad de práctica.

El proyecto consistirá en la dotación de 3 proyectores y accesorios, la instalación de 3 soportes metálicos para sostener los proyectores en el techo, instalación de cable paralelo y cable HDMI y dotación de 3 bocinas y accesorios, todo esto para los salones S-104, S-105 y S-106 los cuales son ocupados en actividades presenciales por los docentes y estudiantes de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado.

Si su respuesta fuera afirmativa a la petición expuesta anteriormente el proyecto comenzará a ejecutarse a partir de la presente fecha. Sin otro particular, me despido de usted esperando su respuesta.

Atentamente

  
Recibido 22-07-2021





Irma Yolanda Dávila Sáenz  
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado  
Carné 201643921

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

**Figura 73**  
**Carta de gestión económica.**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA "CUNSARO"  
 SECCION CHIQUIMULILLA

Chiquimulilla, Santa Rosa, agosto 2021

Rubén Darío Escobar Ruíz  
 Alcalde Municipal  
 Municipalidad de Chiquimulilla

Estimado señor:

De la manera más atenta me dirijo a usted, deseando que las bendiciones de nuestro creador se manifiesten en sus actividades cotidianas. El motivo de la presente es para manifestarle que como estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla debo desarrollar una intervención profesional en las instalaciones de esta casa de estudio, para lo cual requiero su colaboración económica teniendo presente que usted se caracteriza por ser una persona colaboradora y empática con los problemas sociales de la región. El proyecto consistirá en la dotación de recursos audiovisuales para los salones S-104, S-105 y S-106, para que los docentes dispongan de los instrumentos de trabajo que necesitan para brindar un servicio educativo de calidad, a continuación, se detalla un estimado del presupuesto que se requerirá para la realización del proyecto:

Descripción	Costo unitario	Total
3 Proyectores marca Epson modelo VS260	Q 3,372.00	Q10,116.00
Instalación de 3 sistema de cableado para funcionamiento de los proyectores en el techo.	Q. 281.67	Q. 845.00
Mano de obra para cada instalación	Q. 200.00	Q. 600.00
Elaboración e instalación de soportes metálicos	Q. 430.33	Q. 1,291.00
Bocinas marca "Argom" 4060BK y accesorios.	Q 860.00	Q. 2,698.00
Gatos imprevistos		Q. 300.00
<b>Total</b>		<b>Q15,850.00</b>

Esperando su respuesta favorable ante nuestra petición, le estaremos muy agradecidos por su aporte, el cual será de beneficio y siembra para las futuras generaciones, atentamente:

Irina Yolanda Dávila Sáenz  
 Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado  
 Teléfonos. 42-06-52-10



Héctor Antonio Arriaza Álvarez  
 Coordinador de la carrera  
 Administración de Empresas  
 Teléfono. 54145647

**Nota:** a) Elaboración propia, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (2021).

## Anexos

Figura 74

Carta de solicitud al Director para realizar EPS en CUNSARO, Chiquimulilla.



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



**USAC**  
**CUNSARO**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Chiquimulilla, abril de 2021

Ingeniero  
M.A. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla  
Director y Coordinador de Exámenes de Graduación  
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO  
Su despacho

Distinguido Ingeniero Aguirre

Reciba un cordial saludo en nombre de la Coordinación de la Carrera de Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, sección Chiquimulilla, deseándole toda clase de éxitos en la institución que Usted hábilmente dirige.

El propósito de la presente es para presentarle a él (la) estudiante: **Irma Yolanda Dávila Sáenz** con Registro Académico No. **201643921**, para poder realizar su Ejercicio Profesional Supervisado y entre su trabajo profesional ellos puedan dejar un aporte profesional a su institución, comprometiéndonos en supervisar su estancia en el lugar.

En base a lo anterior expuesto agradecemos su confianza en dar la oportunidad a nuestros estudiantes en el avance profesional de la carrera.

Agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,

Lic. Héctor Antonio Arriaza Alvarez  
Coordinador de la carrera

"Id y enseñad a todos"

Reabido



Nota: a) Elaboración propia del Coordinador de la carrera de Administración de Empresas (2021).

**Figura 75**  
**Carta de autorización para realizar EPS en CUNSARO, Chiquimulilla.**



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



**USAC**  
**CUNSARO**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Cuilapa, abril de 2021

Licenciado  
Héctor Antonio Arriaza Alvarez  
Coordinador de Carrera  
Administración de Empresas  
CUNSARO - Chiquimulilla

Licenciado Arriaza:

Yo M. A Ingeniero Cristiam Armando Aguirre Chinchilla Director y Coordinador de Exámenes de Graduación del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la manera atenta y respetuosa ante Usted y.

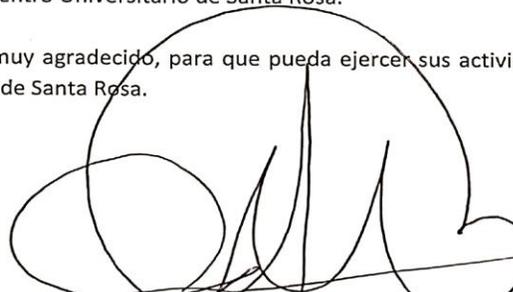
**EXPONGO**

Que la estudiante, Irma Yolanda Dávila Sáenz quien se identifica con su número de registro académico 201643921 de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, se le otorga la:

**AUTORIZACIÓN:**

Para realizar EPS (Ejercicio Profesional Supervisado) de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, en el Centro Universitario de Santa Rosa.

Para lo cual estaré muy agradecido, para que pueda ejercer sus actividades en Pro-beneficio del Centro Universitario de Santa Rosa.

  
M.A Ingeniero Cristiam Armando Aguirre Chinchilla  
Director  
Centro Unviersitario de Santa Rosa  
Universidad de San Carlos de Guatemala



**Nota:** a) Elaboración propia del Director del Centro Universitario de Santa Rosa (2021).

## Figura 76

### Carta de autorización para realizar el proyecto en los salones S-104, S-105 y S-106.



**Nota:** a) Elaboración propia del Director del Centro Universitario de Santa Rosa (2021).

**Figura 77**  
**Carta de recomendación del técnico en tecnología.**

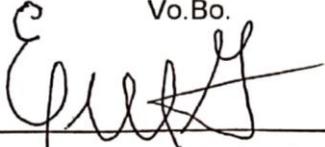
Ciudad de Guatemala, agosto de 2021

Srita. Irma Yolanda Dávila Sáenz  
 Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado  
 Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

Estimada Señorita:

Por este medio me dirijo a usted para describir a detalle las especificaciones técnicas que deben tener los proyectores y bocinas para cumplir con el uso que usted previamente me indicó.

Descripción	Utilización	Recomendación Técnica
Proyectores con control remoto	Para proyección de diapositivas y videos en un salón de 8 mts <sup>2</sup> x 8 mts <sup>2</sup> , el salón se encuentra muy iluminado por la luz solar. El proyector se instalará en el techo en un soporte metálico a una distancia de 4 metros del área de proyección por lo que se requiere control remoto.	Lúmenes: 3200 Conexión: HDMI Resolución nativa: 1024x768
Juegos de bocinas	Reproducción de sonido de videos y audio en un espacio de 8 mts <sup>2</sup> x 8 mts <sup>2</sup> .	70 Watts de potencia, conexión bluetooth Entrada USB y tarjeta micro SD Control remoto y micrófono.

Vo.Bo.  
  
 \_\_\_\_\_  
 Elvin Ricardo Gudiel García

Licenciado en Tecnología y Administración de las Telecomunicaciones.

**Nota:** a) Elaboración propia de Licenciado en Tecnología y Administración de las Telecomunicaciones (2021).

## Glosario

**Académico:** Pertenciente o relativo a centros oficiales de enseñanza, especialmente a los superiores.

**Acústico:** Pertenciente o relativo al órgano del oído. Pertenciente o relativo al sonido.

**Adecuar:** Adaptar algo a las necesidades o condiciones de una persona o de una cosa.

**Agilizar:** Hacer ágil, dar rapidez y facilidad al desarrollo de un proceso o a la realización de algo.

**Aglutinado:** Unir o pegar una cosa con otra de modo que resulte un cuerpo compacto.

**Andamiaje:** Se denomina andamiaje o mediación al proceso desarrollado durante la interacción en el que un aprendiente es guiado en su aprendizaje por su interlocutor.

**Aras:** En favor de o en interés de algo.

**Arbitrio:** Tributo con que se recaudan fondos para gastos públicos, por lo general municipales.

**Arte:** Capacidad, habilidad para hacer algo.

**Atribución:** Facultad o competencia para hacer algo que tiene una persona en función de su cargo o de su empleo.

**Automatización:** Aplicación de máquinas o de procedimientos automáticos en la realización de un proceso o en una industria.

**Autónoma:** Todo aquel que decide conscientemente que reglas son las que van a guiar su comportamiento.

**Bajareque:** Pared de palos entretejidos con cañas y barro.

**Biológico:** Natural o que implica respeto al medio ambiente al evitar el uso de productos químicos.

**Calidad:** Superioridad o excelencia, adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.

**Cimientos:** Principio o raíz de algo.

**Circuito:** Sistema formado por uno o varios conductores, recorrido por una corriente eléctrica, y en el cual hay generalmente intercalados aparatos productores o consumidores de esta corriente.

**Coadyuvar:** Contribuir o ayudar a que algo se realice o tenga lugar.

**Cognitiva:** Pertenciente o relativo al conocimiento.

**Competitividad:** La competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad

**Confort:** Bienestar o comodidad material.

**Contexto:** Entorno físico o de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho.

**CRT:** Tubo de rayos catódicos, por las siglas en inglés Cathode Ray Tube

**Curriculum:** El currículo es la expresión del proyecto educativo que los integrantes de un país o de una nación elaboran con el fin de promover el desarrollo y la socialización de las nuevas generaciones y en general de todos sus miembros.

**Deliberada:** Voluntario, intencionado, hecho a propósito.

**Destrezas:** Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.

**Diapositiva:** Cada una de las páginas en una presentación hecha en una computadora.

**Dinámico:** Que implica movimiento o lo produce. activo con vitalidad, fuerza, energía, como sucede o se desenvuelve una situación.

**Directriz:** Instrucción o norma que ha de sugerirse en la ejecución de algo.

**Docencia:** Actividad de la persona que se dedica a la enseñanza.

**Dosificar:** Graduar la proporción o cantidad de algunas cosas.

**Dotar:** Equipar o proveer una cosa de algo que la mejora.

**Ecológico:** Dicho de un producto o de una actividad: Que no es perjudicial para el medio ambiente.

**Electromecánico:** Dicho de un dispositivo o de un aparato mecánico: Accionado o controlado por medio de corrientes eléctricas

**Electrónico:** Pertenciente o relativo al electrón.

**Estándares:** Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia.

**Estático:** Que permanece en un mismo estado y no experimenta cambios.

**Estímulo:** Agente capaz de estimular un órgano o una función orgánica.

**Estrategias:** Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

**Etimología:** Origen de las palabras, razón de su existencia, de su significación y de su forma.

**Función:** Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas

**HDMI:** High-Definition Multimedia Interface

**Hidrografía:** Conjunto de las aguas de un país o región

**Hincapié:** Insistir en algo que se afirma, se propone o se encarga

**Imagen:** Figura, representación, semejanza y apariencia de algo.

**Informática:** Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

**Innovación:** Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

**Insumos:** Conjunto de elementos que toman parte en la producción de otros bienes.

**Integral:** Que comprende todos los elementos o aspectos de algo

**Inteligible:** Que puede ser entendido

**Interacción:** Es la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, energías o entes

**Interactividad:** Relación de participación entre los usuarios, sistemas informáticos, libros, etc. Es un proceso de comunicación entre humanos y computadoras.

**Interlocutores:** Cada una de las personas que toman parte de un diálogo.

**Intrincada:** Enredado, complicado, confuso.

**Jerarquía:** Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

**Jilguero:** Pájaro muy común en España, que mide doce centímetros de longitud desde lo alto de la cabeza hasta la extremidad de la cola.

**LCD:** Es una pantalla de cristal líquido nombrada por sus siglas en inglés Liquid Crystal Display, que se utiliza para ver imágenes fijas y en movimiento.

**Máquina:** Conjunto de aparatos combinados para recibir cierta forma de energía y transformarla en otra más adecuada, o para producir un efecto determinado.

**Mecanización:** Empleo de máquinas para realizar una actividad (industrial, agrícola, etc.), con objeto de emplear menos tiempo y esfuerzo.

**Medios:** Cosa que puede servir para determinado fin.

**Meta:** Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien

**Métodos:** Modo de decir o hacer con orden.

**Monofásica:** Dicho de una corriente eléctrica alterna y que circula por dos conductores.

**Multisensorial:** Referente a los cinco sentidos.

**Objetivo:** Es una acción específica que un empleado o equipo debe realizar para satisfacer las necesidades de una meta empresarial más amplia.

**Obsoleto:** Anticuado o inadecuado a las circunstancias, modas o necesidades actuales.

**Operacional:** Perteneciente o relativo a las operaciones matemáticas, militares o comerciales.

**Optimizar:** La acción de buscar la mejor forma de hacer algo. Buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea.

**Óptimo:** Que es extraordinariamente bueno o el mejor, especialmente en lo que se refiere a las condiciones o características de una cosa, por lo cual resulta muy difícil o imposible encontrar algo más adecuado.

**Orgánica:** Que atañe a la constitución de corporaciones o entidades colectivas o a sus funciones o ejercicios.

**PEM:** Profesorado de Enseñanza Media

**Perfil:** Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

**Pericia:** Habilidad para resolver con acierto, facilidad y rapidez algo que entraña cierta dificultad.

**Periférico:** Aparato auxiliar e independiente conectado a la unidad central de una computadora u otro dispositivo electrónico.

**Plan:** Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.

**Praxis:** Práctica, en oposición a teoría o teórica.

**Proliferación:** Incremento de la cantidad o el número de algo de forma rápida.

**Proveer:** Suministrar o facilitar lo necesario o conveniente para un fin.

**Psíquicas:** Perteneciente o relativo a las funciones y contenidos psicológicos.

**Racional:** Clasificación de mayor a menor, útil para establecer criterios de valoración.

**Rendimiento:** Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados

**Sensaciones cenestésicas:** Sensaciones procedentes de los órganos internos del cuerpo.

**Simplificar:** Hacer más sencillo, más fácil o menos complicado algo.

**Sistemático:** Que sigue o se ajusta a un sistema.

**Sofisticada:** Falto de naturalidad, afectadamente refinado

**Sonido:** Sensación producida en el órgano del oído por el movimiento vibratorio de los cuerpos, transmitido por un medio elástico, como el aire.

**Sorgo:** Planta anual, originaria de la India, de la familia de las gramíneas, con cañas de dos a tres metros de altura, llenas de un tejido blanco y algo dulce y vellosas en los nudos.

**Técnicas:** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. Habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo

**Topografía:** Conjunto de particularidades que presenta un terreno en su configuración superficial.

**Transductor:** Dispositivo que transforma el efecto de una causa física, como la presión, la temperatura, la dilatación, la humedad, etc., en otro tipo de señal, normalmente eléctrica.

**Trifásica:** Dicho de una corriente eléctrica: Compuesta por tres corrientes eléctricas alternas iguales, desfasadas entre sí en un tercio de período.

**Wifi:** Sistema de conexión inalámbrica, dentro de un área determinada, entre dispositivos electrónicos, y frecuentemente para acceso a internet.