

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE PRÁCTICAS ESTUDIANTILES  
EN LA COMUNIDAD -PROPEC-  
PRÁCTICA INTEGRADA  
GRUPO CATORCE  
EDIFICIO S12 SALÓN 206**



**“DIAGNÓSTICO FINANCIERO-CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE  
PARTNERS IN DEVELOPMENT INC.”**

**INFORME FINAL**

**GUATEMALA, ABRIL 2019**

Revisado y aprobado por:

(f) \_\_\_\_\_

Lic. Edgar Daniel Juárez Rojas  
Docente Supervisor  
Área de Contaduría Pública y Auditoría

(f) \_\_\_\_\_

Lic. Mauro Alfredo Rodríguez Gutiérrez  
Docente Supervisor  
Área de Administración de Empresas

## LISTADO DE ESTUDIANTES

### ÁREA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

No.	Carné	Nombre
1	201405022	José René Gamboa Mazariegos
2	201405030	Orlando Emanuel Sandoval Aguilar
3	201405042	Maynor Pos Ajcalon
4	201405047	Julio Benjamín Ac Melgar
5	201405093	Carlos Ernesto Guamuch García
6	201405095	Kevin Nehemías España Cos
7	201405096	Jonathan Josué Recinos González
8	201405109	Karla Carina Morataya Arreaga
9	201405115	Yara María Charlin Gómez Rivera
10	201405118	Marlenny Tziomara Pirir Jocón
11	201405125	Rosa Esteban Nicolás
12	201405131	Ronald Steven García García
13	201405147	Claudia Sucely Villatoro Estrada
14	201405151	Gladys Mariela Morales Chicaj
15	201405152	Edras Steven Baca Quiroa
16	201405167	Cristian Santiago Velásquez González
17	201405189	Amelia Marubendy del Carmen Álvarez Girón
18	201405198	Ana Gabriela Chocojay Chávez
19	201405200	José Javier Sarmiento Gatica
20	201405224	Joselenne del Carmen García García
21	201405237	Jason Alexander Chún Sontay
22	201405240	Juan Eduardo Morales Guarcas
23	201405241	Kevin Doglas Cardona Chávez
24	201405244	Jerson Alexander Jolon Cuc
25	201405250	Luis Enrique Quiñonez Gómez
26	201405253	Eduardo Antonio Morataya Hernández
27	201405262	Manuel Ricardo Hernández Escobar

## LISTADO DE ESTUDIANTES

### ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

<b>No.</b>	<b>Carné</b>	<b>Nombre</b>
28	201404534	Astrid Carolina Barahona Mancio
29	201404555	Susan Melisa Santos Osla
30	201404752	Yaquelin Mitchel Say Orantes
31	201404797	Mario Alfredo Sánchez Roque
32	201404820	Ramiro Alejandro Reyes Villagrán
33	201404890	Dulce María de los Angeles Maldonado Rodas
34	201404905	Juan Roberto Yoc Hernández
35	201404906	Jonatan Estuar López Juárez
36	201404931	Royston Wellington Ruano Ramón
37	201404950	Lesli Maria Ivonne Pivaral Gudiel
38	201404999	Miriam Nineth Mendoza Pérez

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
INTRODUCCIÓN	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA</b>	
1.1 Municipio de San Antonio Suchitepéquez	1
1.1.1 Antecedentes históricos	1
1.1.2 Localización	2
1.1.3 Vías de acceso	4
1.1.4 Población	4
1.1.5 Recursos Hídricos	5
1.1.6 Orografía	5
1.1.7 Actividad económica principal	6
1.1.8 Servicios básicos e infraestructura	6
1.1.9 Salud	7
1.1.10 Educación	8
1.2 Partners In Development Inc.	10
1.2.1 Antecedentes históricos	10
1.2.2 Clasificación según su orientación	11
1.2.3 Aspectos legales	11
1.2.4 Aspectos financieros y administrativos	12
1.2.5 Áreas de influencia	12
1.2.6 Programas de PID	14
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>DIAGNÓSTICO DEL ÁREA FINANCIERA-CONTABLE</b>	
2.1 Formalidad del funcionamiento	16
2.1.1 Personalidad jurídica de Partners In Development Inc.	16
2.2. Sistema presupuestario	19
2.2.1 Importancia	19
2.2.2 Principios del presupuesto	19
2.2.3 Fases del presupuesto	21
2.3. Información contable	23

2.3.1	Importancia	23
2.3.2	Registros contables	23
2.3.3	Elaboración de reportes	25
2.4	Control interno	28
2.4.1	Inventarios	29
2.4.2	Almacén	33
2.4.3	Compras	36

### **CAPÍTULO III**

#### **DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO**

3.1	Planeación	38
3.1.1	Elementos de la planeación	38
3.1.2	Situación en la aplicación de principios administrativos	40
3.1.3	Actividades administrativas	44
3.2.	Organización	46
3.2.1	Importancia	46
3.2.2	Elementos de organización	46
3.2.3	Principios de organización	47
3.2.4	Estructura organizacional	49
3.2.5	Personal Especializado	50
3.3	Clima laboral	51
3.3.1	Metodología	51
3.3.2	Motivación	52
3.3.3	Comunicación	55
3.3.4	Liderazgo	58
3.3.5	Trabajo en equipo	59
3.4	Seguridad y salud ocupacional	61
3.4.1	Situación actual	62
3.4.2	Evaluación de las condiciones generales de los locales y ambiente de trabajo	64
3.5.	Servicios	72
3.5.1	Grado de conocimiento de programas	73
3.5.2	Conocimiento	74
3.5.3	Importancia de la divulgación	75

3.5.4 Servicios conocidos por la población	76
3.5.5 Medios de comunicación	77
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFIA	84

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1.	Producción agrícola	6
2.	Enfermedades comunes	8
3.	Establecimientos educativos	9
4.	Estudiantes inscritos	10
5.	Elementos de la planeación	39
6.	Cumplimiento de los elementos de la planeación	43
7.	Evaluación de principios administrativos	45
8.	Evaluación de motivación	53
9.	Evaluación de comunicación	56
10.	Evaluación de liderazgo	58
11.	Trabajo en equipo	60
12.	Programas y servicios	73



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1.	Población total	4
2.	Factores y riesgos de la falta de personalidad jurídica	17
3.	Principios del presupuesto	20
4.	Fases del presupuesto	21
5.	Reporte de gastos	28
6.	Elementos de la organización	47
7.	Principios de la organización	48
8.	Estructura basada en puestos	50
9.	Comité de salud y seguridad	63
10.	Simulacro contra incendio	64
11.	Conocimiento de la población	74
12.	Población que conoce los programas	75
13.	Nivel de conocimiento de los servicios de PID	77
14.	Medios de comunicación preferidos para informar	78

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1.	Localización	3
2.	Registros de datos financieros	24
3.	Documentos para la elaboración de reportes	26
4.	Reporte de gastos	27
5.	Almacén de medicamentos (farmacia)	33
6.	Almacén de herramientas	34
7.	Víveres e insumos	36
8.	Daños y grietas en paredes	65
9.	Daños en estructuras	66
10.	Iluminación deficiente	67
11.	Falta de señalización e identificación de las áreas de trabajo	68
12.	Puertas con apertura hacia adentro	69
13.	Mala organización de la bodega de materiales y herramientas	70
14.	Inadecuada instalación eléctrica	71

## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados del diagnóstico financiero-contable y administrativo elaborado por estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala del décimo primer semestre de la Facultad de Ciencias Económicas en el Programa de Prácticas Estudiantiles en la Comunidad –PROPEC–, durante el año 2019, realizado con fundamentos profesionales y técnicos de acuerdo a los requerimientos de la Dirección de la unidad objeto de estudio.

Partners In Development Inc., en adelante – PID –, es una organización sin fines de lucro con sede central en los Estados Unidos de América y presencia en la Aldea Ixtacapa I San Antonio Suchitepéquez. La Dirección a nivel local por medio de carta, solicitó a la Universidad de San Carlos de Guatemala que la práctica integrada fuera realizada en sus instalaciones para fortalecer el área financiera, contable y administrativa, con el objeto de optimizar sus operaciones en territorio nacional. Sobre esa base, la Facultad de Ciencias Económicas designa al Grupo número catorce del décimo primer semestre del año 2019 para realizar la práctica integrada en PID.

Los resultados del informe se presentan en tres capítulos que se detallan a continuación.

En el Capítulo I, se hace referencia a las generalidades del Municipio de San Antonio Suchitepéquez y de la entidad Partners In Development Inc., tales como los antecedentes históricos e información fundamental para el entendimiento de la Organización y su entorno.

En el Capítulo II, se diagnostica el ámbito financiero contable de la entidad con el objeto de determinar su situación actual, con relación a las formalidades de

---

funcionamiento, presupuesto, contabilidad y control interno en inventarios, compras y almacén.

En el Capítulo III, se presenta la evaluación del sistema administrativo, los temas abordados son; planificación, organización, clima laboral y divulgación de los programas que presta PID a la población del área de influencia.

En la última sección se presentan conclusiones sobre la problemática encontrada. Además, se plantean recomendaciones que pretenden dar soluciones a la situación actual, por último, las referencias bibliográficas.

---

## **CAPÍTULO I**

### **CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA**

El presente capítulo caracteriza al Municipio de San Antonio Suchitepéquez y la organización Partners In Development Inc.

#### **1.1. Municipio de San Antonio Suchitepéquez**

Se dan a conocer aspectos importantes de San Antonio Suchitepéquez, incluye las siguientes condiciones particulares del Municipio: antecedentes históricos, localización, vías de acceso, población, aspectos culturales, servicios básicos, sistema de salud y sistema de educación.

##### **1.1.1. Antecedentes históricos**

El día 13 de junio de 1549, fue fundada la población que se llamó “Glorioso San Antonio”, ciudad originalmente habitada por los españoles y primer asiento del Gobierno provisional español. Denominada así por la fecha del aniversario de la muerte de San Antonio, ocurrida en Padua, Italia, el 13 de junio de 1231.

El 11 de octubre de 1825 en la Constitución del Estado de Guatemala se establecieron los circuitos para la administración de justicia del territorio del Estado y se menciona que el Municipio de San Antonio Suchitepéquez es parte del departamento de Mazatenango en el distrito 11.

A partir del 3 de abril de 1838, San Antonio Suchitepéquez fue parte de la región que formó el efímero “Estado de Los Altos” el cual fue autorizado por el congreso de la República Federal de Centro América el 25 de diciembre de ese año, en donde indicaba que el Estado de Guatemala se reorganizara en siete departamentos y dos distritos independientes.

Este intento de secesión fue negado por el General Rafael Carrera quien reintegro el Estado de los Altos al Estado de Guatemala en 1840.

El 16 de enero del año 1996, fue publicado en el Diario Oficial que San Antonio Suchitepéquez sería elevado a la categoría de Municipio según acuerdo gubernativo 23-96.

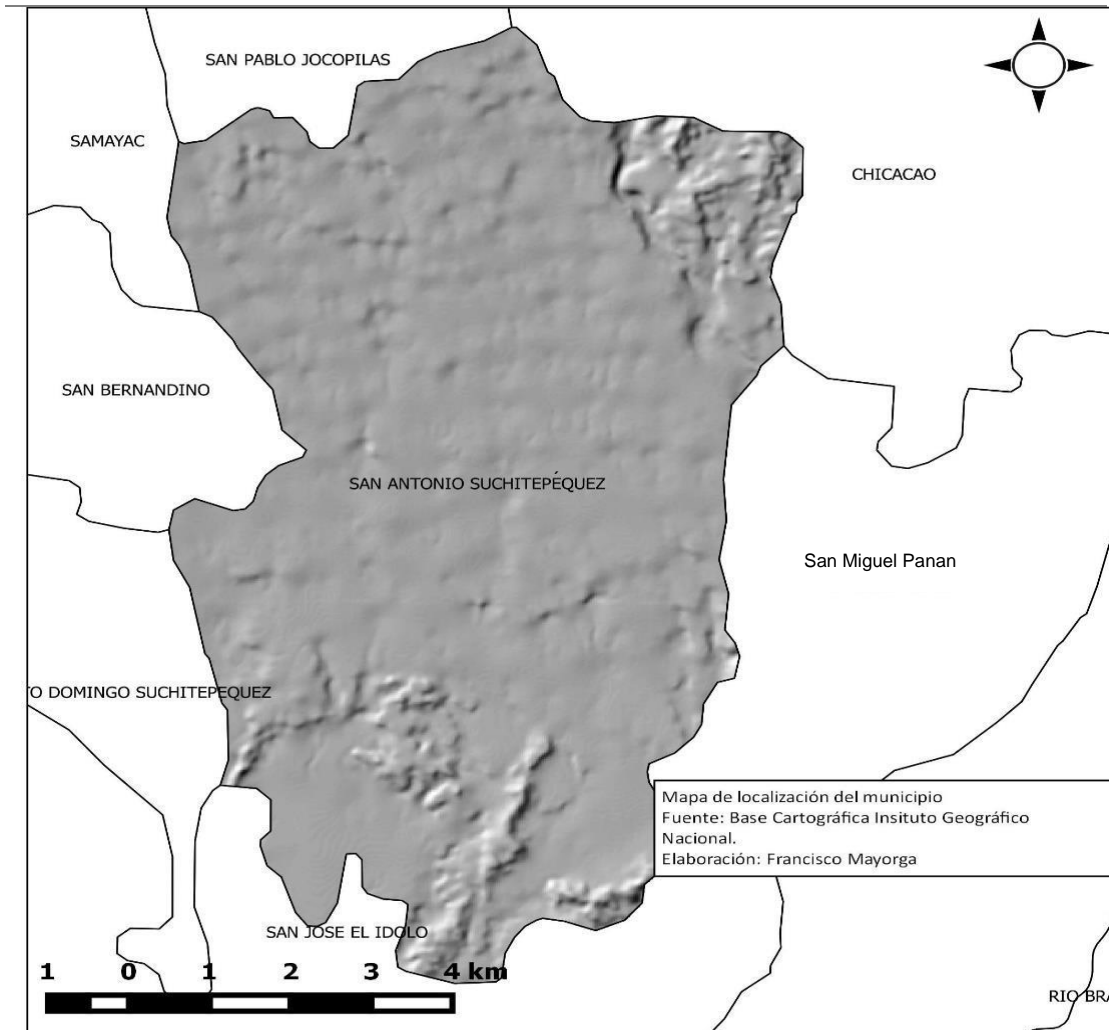
### **1.1.2. Localización**

El Municipio está localizado en la región sur-occidente de la República de Guatemala, las coordenadas de ubicación son: latitud 14°32'18'', longitud 91°24'58'', limita al norte con los municipios de San Pablo Jocopilas y Chicacao; al sur con San José el Ídolo y San Miguel Panán; al este con San Miguel Panán y Chicacao; y al oeste con San Bernardino, Santo Domingo y Samayac, con una latitud de 359 metros sobre el nivel del mar.

San Antonio Suchitepéquez está ubicado a 11 kilómetros de la cabecera departamental de Mazatenango y 149 kilómetros de la Ciudad Capital. Cuenta con una extensión territorial de 64 Km<sup>2</sup>, ocupa el 8.61% de la superficie departamental y está a 399 metros sobre el nivel del mar.

La siguiente imagen muestra un plano de localización geográfica del Municipio de San Antonio Suchitepéquez.

**Imagen 1**  
**Localización**  
Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Plan de Desarrollo Municipal de San Antonio, Suchitepéquez 2018. Francisco Mayorga, con base Cartográfica Instituto Geográfico Nacional.

### 1.1.3. Vías de acceso

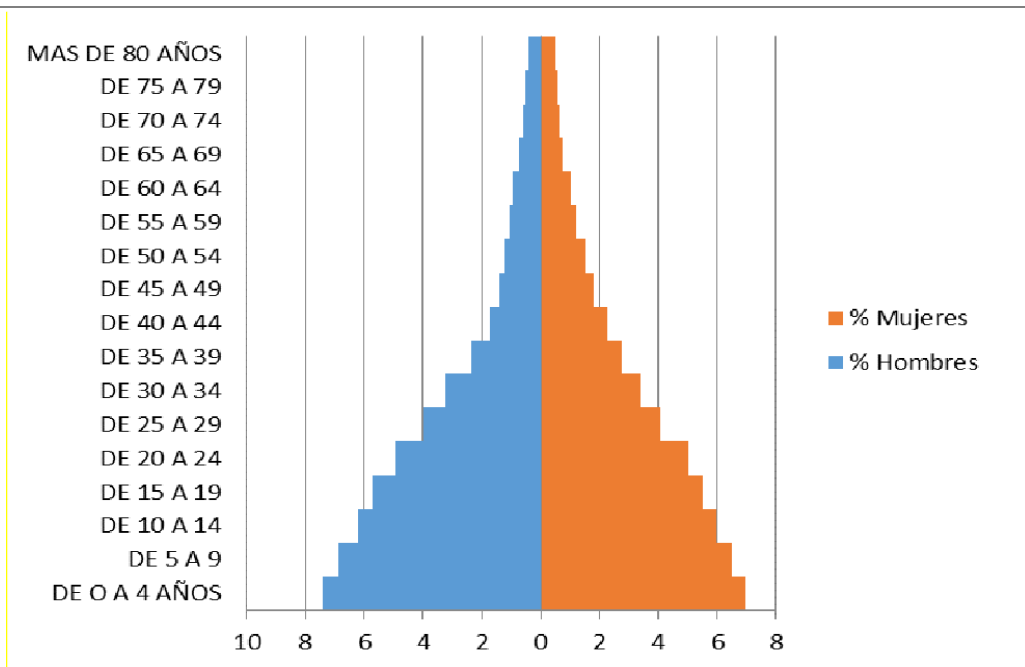
La principal vía de acceso es la que parte de la carretera CA-2 que comunica la cabecera municipal con la cabecera departamental, las vías secundarias transitables son la departamental 12 y 14.

### 1.1.4. Población

El Municipio de San Antonio Suchitepéquez está distribuido en 12 Aldeas: Nahualate I, Nahualate II, San Carlos Nahualate, Barrios I, Barrios II, Tonquín I, Tonquín II, Chegüez, Margaritas del Rosario, El Triunfo, Ixtacapa I e Ixtacapa II.

La siguiente gráfica muestra las edades de los habitantes del Municipio, comprendidos de 0 a 80 años.

**Gráfica 1**  
**Población Total**  
 Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Instituto Nacional de Estadística -INE-. Proyección año 2018



San Antonio cuenta con una población total de 58,135 habitantes, en la gráfica anterior, se observa que la mayoría de la población, se encuentra en el rango de 0 a 39 años, esto indica que la mayor parte de los habitantes del Municipio son jóvenes

#### **1.1.5. Recursos Hídricos**

En el Municipio de San Antonio Suchitepéquez, las micro cuencas del río Nahualate se ubican a una superficie de 29.88 km; la del río Ixtacapa con 42.72 km; la del río Seco con una superficie de 2.39 km y la del Río Sis con una superficie de 0.31 Km de extensión, siendo estos los principales ríos en donde las corrientes de agua desembocan.

En el departamento se observa una precipitación pluvial abundante (aproximadamente 3,248 mm.) durante los meses de mayo a octubre, mientras que entre los meses de noviembre a abril se considera una época seca. La temperatura promedio del municipio es de 27 grados centígrados y el clima es cálido.

#### **1.1.6. Orografía**

El terreno del Municipio es plano, con ligeras inclinaciones al sur y leves elevaciones al norte. Cultivable en su totalidad y regado por corrientes fluviales.

El mapa geológico del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA- indica que aproximadamente el 85% de los suelos están formados por rocas sedimentarias y 15% por rocas ígneas y metamórficas las cuales son de origen volcánico.

### 1.1.7. Actividad económica principal

En el Municipio de San Antonio Suchitepéquez, la economía gira alrededor de la producción agrícola, la mayor parte de la fuerza de trabajo se dedica a la agricultura y habitan en las áreas rurales del Municipio, en general, se trata de campesinos locales o migrantes que poseen baja calificación laboral.

**Cuadro 1**  
**Producción agrícola**  
 Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez  
 Año 2015

Producto	Valor de producción Q.	%
Maíz	231,725	0.94%
Moringa	43,200	0.18%
Café	955,500	3.87%
Piña	36,000	0.15%
Banano	13,020	0.05%
Cacao	98,000	0.40%
Frijol	3,200	0.01%
Bambú	10,290,000	41.72%
Caña	12,991,000	52.68%
<b>Total</b>	<b>24,661,645</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe individual del Ejercicio Profesional Supervisado de la Facultad de Ciencias Económicas de Edwin Cristóbal XitimulTizol 2015.

La distribución de la tierra se concentra en propiedades de regular tamaño, dedicadas principalmente a la producción extensiva de caña de azúcar. Esto hace que los pequeños productores tengan pocas ventajas competitivas, sobre todo si se tiene en cuenta que son campesinos con recursos limitados.

### 1.1.8. Servicios básicos e infraestructura

La Municipalidad de San Antonio Suchitepéquez presta a la población los servicios básicos siguientes: drenajes, energía eléctrica, alumbrado público,

extracción de basura, sistema de tratamiento de aguas servidas, servicio de agua entubada, entre otros.

En San Antonio Suchitepéquez se observa un avance respecto a su infraestructura, la mayoría de la población cuenta con casa formal y de carácter propio. El número de ranchos y casas improvisadas ha disminuido durante los últimos años, esto se debe a la comercialización que goza el Municipio, lo cual otorga modernidad a sus habitantes.

El Municipio cuenta con un mercado municipal, el cual está dividido en tres sectores: carnes, verduras y productos varios; cuenta con instalaciones físicas de estructura formal, ubicadas a un costado de la Iglesia Católica. Este mercado fue fundado en 1910 y ampliado en 1996, es el único en el Municipio.

#### **1.1.9. Salud**

La Organización Mundial de la Salud –OMS– define la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social a la ausencia de dolencias o enfermedades.

“Los servicios de salud son brindados por el Centro de Atención Permanente, el cual se encuentra en el casco urbano del Municipio, es un establecimiento público que cuenta con servicios de internamiento de 6 a 10 camas de atención materno infantil. Existe un área de influencia entre 10,000 y 20,000 habitantes, funciona las 24 horas del día y brinda atención de maternidad, (parto sin complicaciones), además de las acciones de recuperación se realizan actividades de promoción, prevención y rehabilitación”, (Municipalidad de San Antonio Suchitepéquez, 2017).

El siguiente cuadro muestra las enfermedades más comunes en el Municipio:

## Cuadro 2 Enfermedades comunes

Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez  
Año 2015

Enfermedades	Total personas enfermas	%
Resfriado común	2,211	19.98%
Amigdalitis	1,585	14.32%
Parasitismo	1,373	12.41%
Diarrea	1,095	9.90%
Fiebre	1,021	9.23%
ITU	1,019	9.21%
Tos	878	7.93%
Cefalea	713	6.44%
Amebiasis	649	5.86%
Bronquitis	522	4.72%
<b>Total</b>	<b>11,066</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal de San Antonio, Suchitepéquez 2016.

Las principales causas de mortalidad en el Municipio, se deben principalmente a enfermedades comunes, en total se reportaron 84 defunciones por las causas que se mencionan en el cuadro anterior.

### 1.1.10. Educación.

La educación es un elemento básico y necesario que genera desarrollo y calidad de vida para la población, también permite el crecimiento económico, social y cultural de una comunidad.

En el Municipio el índice de analfabetismo es del 20.04%, de los cuales la mayoría son mujeres, debido a las actividades del hogar y no tener la misma oportunidad educativa por aspectos culturales de género, según Plan de Desarrollo Municipal.

### 1.1.10.1. Establecimientos educativos

Con base a los datos extraídos de la herramienta de estadística de la página web del Ministerio de Educación, a continuación, se presenta el detalle del número de establecimientos educativos que existen en el Municipio de San Antonio Suchitepéquez.

**Cuadro 3**  
**Establecimientos educativos**  
Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019

Nivel	Públicos	Privados	Cooperativa	Total
Preprimaria	42	7	-	49
Primaria	39	7	-	46
Primaria de adultos	1	-	-	1
Básico	9	10	3	22
Diversificado	2	15	-	17
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>135</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>69%</b>	<b>29%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, con base a datos de la Municipalidad de San Antonio Suchitepéquez año 2019.

De los 135 establecimientos educativos que existen en el Municipio de San Antonio Suchitepéquez, los establecimientos públicos son la principal fuente de educación con un 69%, en segundo lugar, se encuentran los establecimientos privados con un 29%, y posteriormente institutos por cooperativas con 2%. Cabe mencionar que en el Municipio de San Antonio Suchitepéquez no se imparten estudios a nivel universitario.

### 1.1.10.2. Estudiantes inscritos

Según registros del Ministerio de Educación, se procedió a realizar un cuadro de la cantidad de estudiantes inscritos en el período 2017, se presenta a continuación una clasificación de tipo de establecimientos y nivel académico.

**Cuadro 4**  
**Estudiantes inscritos**

Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

Nivel	Públicos	Privados	Cooperativa	Total
Preprimaria	2,138	198		2,336
Primaria	8,372	805		9,177
Primaria de adultos	47			47
Básico	1,408	1,073	378	2,859
Diversificado	271	1,385		1,656
<b>Total</b>	<b>12,236</b>	<b>3,461</b>	<b>378</b>	<b>16,075</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>76%</b>	<b>22%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, con base a datos de la Municipalidad de San Antonio Suchitepéquez año 2019.

Para el año 2017, en los 135 establecimientos educativos del Municipio de San Antonio Suchitepéquez se encontraban inscritos 16,075 estudiantes, de los cuales el 76% se inscribieron en establecimientos públicos, el 22% en establecimientos privados, y un 2% en institutos por cooperativas.

**1.2. PARTNERS IN DEVELOPMENT, INC. -PID-**

Este apartado desarrolla la caracterización de Partners In Development Inc. ubicada en la Aldea Ixtacapa I, Municipio de San Antonio Suchitepéquez, del Departamento de Suchitepéquez, República de Guatemala.

**1.2.1. Antecedentes históricos.**

Fue fundada en 1990 en el estado de Massachusetts de los Estados Unidos de América por James y Gale Hull de Ipswich. Es una organización comprometida con ayudar a las personas que viven en condiciones de extrema pobreza en países como Guatemala, Haití y Perú. Esta organización brinda recursos materiales, financieros y educativos a las familias con el objetivo de generar incentivo para implementar sus propias acciones de desarrollo.

En Guatemala durante el año 2006, se estableció en San Antonio Suchitepéquez, donde reciben los primeros grupos de voluntarios provenientes de Estados Unidos. A partir de este año se alcanzan logros importantes, como la apertura de la clínica médica y la construcción la primera vivienda, de esta manera da inicio el programa de viviendas para familias que habitan en zonas de riesgo.

En el año 2009, se inicia el proyecto de agua limpia que buscar asegurar la salud de los niños de la Aldea Ixtacapa I por medio de la instalación de filtros purificadores en sus hogares.

A través del tiempo, ha puesto en marcha diferentes programas, incluso ha pasado de tener un grupo de doce niños apadrinados en sus inicios a contar con cientos de niños beneficiados con este programa a través del tiempo.

### **1.2.2. Clasificación según su orientación**

Según las actividades que realiza puede clasificarse como de ayuda social, debido a que sus actividades van dirigidas a satisfacer las necesidades de personas en extrema pobreza. Además, se considera participativa porque lleva a cabo proyectos de autoayuda en comunidades locales y de servicios, porque se dedica a la provisión de servicios de salud y educación.

### **1.2.3. Aspectos legales**

Por la naturaleza del servicio que brindan PID se le considera a nivel general una Organización No Gubernamental; sin embargo, al realizar el estudio se determinó que no cuenta con personalidad jurídica establecida en Guatemala, según la legislación aplicable.

#### **1.2.4. Aspectos financieros y administrativos**

Financia las operaciones que realiza en territorio nacional a través de donaciones y aportaciones que recibe de la sede en Estados Unidos de América y personas que residen en ese mismo país.

Administrativamente cuentan con personal de Dirección a nivel local que dirige las actividades. Actualmente no cuentan con una estructura organizativa formalmente dirigible y documentada

#### **1.2.5. Áreas de influencia**

Para el diagnóstico se considera una población de 58,135 habitantes del municipio de San Antonio Suchitepéquez, el total de la misma se estima en base a la información obtenida del Instituto Nacional de Estadística, (INE), en el año 2018, (INE, 2019). Al analizar las cantidades de recursos humanos y materiales disponibles, se ejecutó una muestra aleatoria simple con su metodología, la cual se presenta a continuación.

##### **1.2.5.1. Muestra aleatoria simple**

Del resultado obtenido de la ecuación estadística que se refleja en los apartados siguientes, se obtuvo un total de 72 personas a encuestar. Sin embargo, para elevar el nivel de confiabilidad del mismo, este resultado fue duplicado.

#### **Ecuación**

$$n = \frac{(z)^2 (P) (Q) (N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 (P) (Q)}$$

#### **Simbología**

En donde:

n= Representa a la muestra.

N= Representa al total de la población.



Z= Valor crítico bajo la curva normal (delimita la zona de aceptación y rechazo).

P= Probabilidad de éxito.

Q= Probabilidad de fracaso.

E= Error estándar.

B= Nivel de confianza.

Datos:

N= 58,135

Z= 1.96

P= 0.25

Q= 0.75

E= 0.10

B= 0.96

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.25) (0.75) (58135)}{(0.10)^2 (58135-1) + (1.96)^2 (0.25) (0.75)}$$

$$n = 71.94$$

$$n = 72 * 2$$

$$n = 144 \text{ TOTAL DE LA MUESTRA}$$

De acuerdo al resultado obtenido, el total de personas a encuestar es de 144. Así mismo, los criterios para elegir a los encuestados son los siguientes:

- Personas comprendidas en edades de 15 a 60 años.
- Con un nivel socioeconómico bajo.
- Pobladores de las aldeas Concepción Ixtacapa, Sector Shell, El Desierto, Santa Isabel y centro de San Antonio Suchitepéquez.
- Se visitó a los pobladores en su lugar de residencia.
- Las boletas fueron respondidas por los pobladores y escritas por los encuestadores.
- Se estratificó con seis equipos de trabajo de 4 a 5 integrantes para cubrir el área geográfica de incidencia.
- El horario en el que se aplicó la encuesta de opinión fue de 09:00 am a 11:00 am en la fecha 08/03/2019.
- No se encuestó a colaboradores de la Entidad sujeta de estudio.

### **1.2.6. Programas de PID**

Los servicios que brinda a la población, están enfocados a contrarrestar la pobreza extrema. Los aportes económicos que otorgan los donantes son para fortalecer los diferentes programas que se imparten para aquellos pobladores que viven en condiciones económicas de pobreza extrema. A continuación, se mencionan los programas impartidos por PID.

#### **1.2.6.1. Salud**

El programa de salud funciona por medio de una clínica que otorga asistencia médica a la población que lo requiera y brinda bienestar a través de servicios como: medicina general, farmacia, odontología y enfermería; la atención médica la proporcionan grupos de personas especialistas en medicina, por lo general son médicos estadounidenses que llegan a Guatemala como voluntarios.

#### **1.2.6.2. Apadrinamiento**

Muchos niños en su fase de crecimiento que viven en el área de influencia carecen de acceso a alimentos ropa y educación. Por medio de la plataforma en el sitio Web de PID da la opción de apadrinar a un niño por la cantidad de \$30.00 al mes, con este donativo se le proporciona suplementos nutricionales, matrícula escolar, alimentos, zapatos y atención médica gratuita para toda la familia.

#### **1.2.6.3. Viviendas**

Este programa específicamente contiene ciertos requisitos que deben cumplir para poder ser beneficiario para ayudar a las familias proporcionándole viviendas seguras y adecuadas, que incluyen la instalación de filtros de agua y elaboración de estufas para el desarrollo de las familias en casa. Consiste en que las familias de San Antonio Suchitepéquez pagan mensualmente un préstamo hipotecario sin intereses, al terminar de pagar la hipoteca, PID utiliza dichos fondos para beneficiar a otras familias con el mismo programa.



---

#### **1.2.6.4. Micro-préstamos**

Los micro-préstamos están enfocados para aquellas personas que no tienen un historial crediticio, lo que significa que no pueden aplicar a un préstamo bancario. Con los préstamos que otorga PID a familias con un nivel socioeconómico bajo, pueden comenzar a desarrollar un negocio que genere ingresos, para poder mantener una estabilidad económica acorde a sus necesidades.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DEL ÁREA FINANCIERA-CONTABLE**

El presente capítulo tiene como objetivo ofrecer el análisis de la información financiera-contable de la organización, con la finalidad de dar a conocer las debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de formalización, presupuesto, contabilidad y control interno en compras, inventario y almacén.

#### **2.1. FORMALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO**

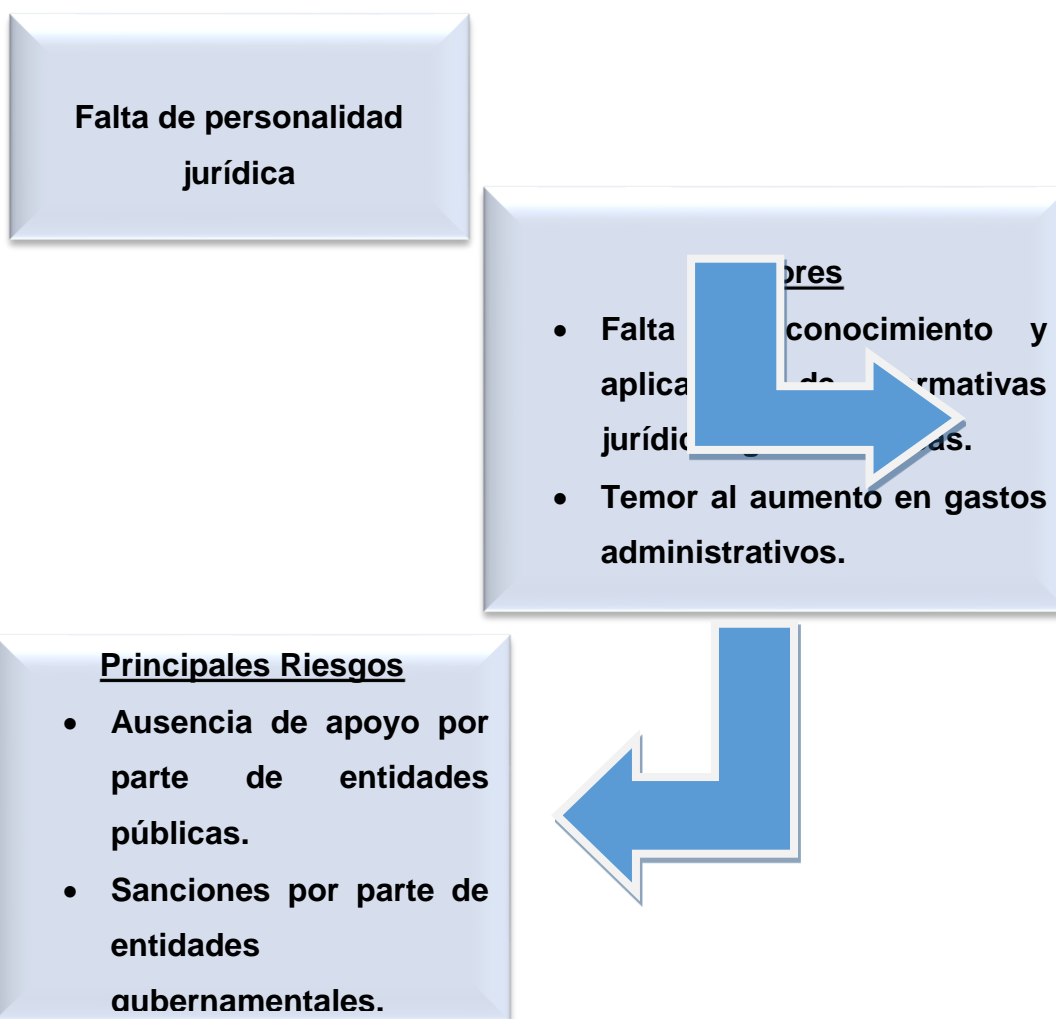
Al momento de crear y formalizar una entidad en el territorio guatemalteco es necesario que esta cuente con personalidad jurídica, la cual permite ejercer derechos y contraer obligaciones. Personalidad jurídica es definida por la Real Academia Española (RAE) como: “Cualidad de la que deriva la aptitud para ser titular de derechos y obligaciones y el reconocimiento de capacidad jurídica y de obrar. Corresponde a toda persona, sea individual o jurídica.” (RAE, 2019).

Según el Código Civil de Guatemala en su artículo 16, indica que: “La persona jurídica forma una entidad civil distinta de sus miembros individualmente considerados; puede ejercitar todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarios para realizar sus fines y será representada por la persona u órgano que designe la ley, las reglas de su institución, sus estatutos o reglamentos, o la escritura social”. (República, Decreto Ley número 106, 1963).

##### **2.1.1. Personalidad jurídica de PID**

La siguiente gráfica representa los factores y riesgos que causan la falta de personalidad jurídica.

**Gráfica2**  
**Factores y riesgos de la falta de personalidad jurídica**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

Lo anterior es perjudicial para la institución, según la Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo, Decreto 02-2003 en su artículo 10 indica: “Las Organizaciones No Gubernamentales para obtener su responsabilidad jurídica deberán inscribirse en Registro Civil de la cabecera municipal del lugar que constituyan su domicilio”; además incurre en sanciones por parte de la

Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), con infracciones por incumplimiento a los deberes formales estipulados en la sección quinta del código tributario, donde establece que por realizar actividades sin estar inscritos se incurre en una multa de Q10,000.00; y por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS– en el caso de una inspección se deberán cancelar las cuotas e intereses omitidos de manera retroactiva.

En la entrevista realizada se comprobó que la falta de personalidad jurídica en la institución afecta directamente el apoyo por parte de entidades locales, las cuales se abstienen debido a que no pueden trasladar recursos en calidad de aportes al sector privado, si dicha entidad no cuenta con nombre o razón social. Por ejemplo, el apoyo municipal, se puede realizar a través de acuerdos formalizados en documentos legales, pero no es posible por el decreto 101-97.

También se determinó que la totalidad de las donaciones financieras y en especie son procedentes del extranjero. Para la búsqueda de donantes potenciales se realizan cenas anuales en Estados Unidos, en las cuales se informa la labor humanitaria que la organización realiza en Guatemala y se invita a participar a los voluntariados en los diversos programas, sin embargo al no contar con personalidad jurídica, las transferencias monetarias se realizan a título personal de la Dirección existe riesgo de ser auditados por la Intendencia de Verificación Especial, debido a la recepción de fondos del extranjero, se incurre a una multa por incumplimiento de obligaciones establecidas en la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, decreto 67-2001, que asciende a \$10,000.00 hasta \$50,000.00.

## **2.2. SISTEMA PRESUPUESTARIO**

El presupuesto es un cálculo financiero anticipado que se hace de los ingresos y de los gastos, para realizar actividades y programas previstos en un determinado tiempo.

### **2.2.1. Importancia**

Es una herramienta indispensable que ayuda a la Dirección a fortalecer la organización y forma parte importante para alcanzar los objetivos; además sirve de guía para utilizar de manera correcta los recursos económicos destinados a los distintos proyectos, facilita el control y minimiza riesgos en la ejecución de cada uno de ellos.

### **2.2.2. Principios del presupuesto**

Los principios sirven de orientación para la correcta formulación presupuestal, que contribuyen a comprender la asignación de los recursos y toda la elaboración del presupuesto. La siguiente gráfica muestra los principios que debe incorporar el presupuesto.

### Gráfica 3

#### Principios del presupuesto

PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez

Junio 2018 a mayo 2019

##### Equilibrio y Estabilidad

- El presupuesto tiene equilibrio con las metas que se planifican para un año, los egresos no deben exceder a los ingresos.

##### Eficiencia y Eficacia

- La asignación y utilización de los recursos del presupuesto se hace en términos de calidad y servicios al menor costo.

##### Unidad

- El conjunto de ingresos y gastos contempla en un solo presupuesto.

##### Universalidad

- Los presupuestos contienen la totalidad de los ingresos que se recaudan y todos los egresos.

##### Programación

- Todas las asignaciones que se detallan en el presupuesto, van a la par con las necesidades que se tienen y así conseguir los objetivos y metas propuestas.

##### Especificación

- Se detallan los ingresos con claridad y la finalidad de utilizarlos; no se asignan los recursos para propósitos distintos para lo fueron establecidos.

##### Flexibilidad

- El presupuesto es un instrumento flexible, por si se deben realizar algunas modificaciones de apoyo para encaminar de mejor forma la utilización de los recursos.

##### Transparencia

- El presupuesto es entendible a todo nivel, tanto dentro de la organización como en la sociedad. Y es objeto permanente de informes sobre los resultados de su ejecución.

##### Costo/Beneficio

- La implementación presupuestaria requiere un estudio de los efectos de la ejecución es decir establecer los costos y los beneficios.

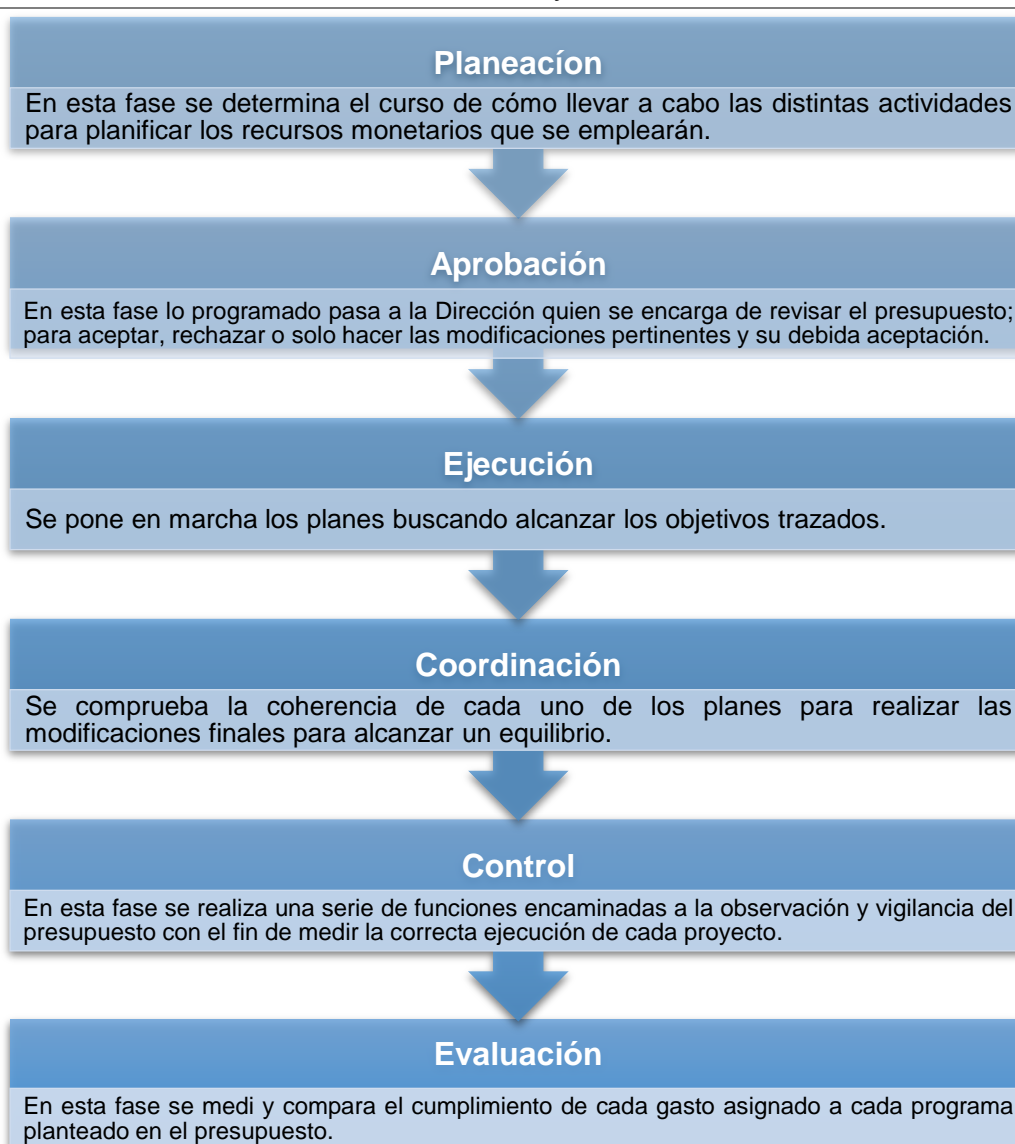
Fuente: Elaboración propia, con base a datos de Sánchez, Sandra, (2009). El Presupuesto.



### 2.2.3. Fases del Presupuesto

Las fases del presupuesto son importantes debido a que son lineamientos o pasos a seguir, al momento de elaborar un presupuesto para su correcta ejecución.

**Gráfica 4**  
**Fases del presupuesto**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Elaboración propia, con base a datos de Sánchez, Sandra, (2009). El Presupuesto.

La correcta aplicación de los elementos presupuestarios descritos en los numerales anteriores, permiten a toda entidad fortalecer sus sistemas financieros.

En el caso de PID es importante mencionar que, por carecer de un presupuesto, se observó que desconoce la aplicación de los principios y las fases descritas anteriormente.

PID no cuenta con una herramienta técnica que incluya los programas en una proyección anualizada. El registro lo elaboran en una hoja de Excel en la que incluyen los ingresos y gastos conforme surgen mensualmente. Esto genera el riesgo de que no programen anticipadamente los recursos para todos los proyectos establecidos, lo que puede provocar que los gastos sean mayores y no puedan cumplir con los objetivos deseados.

Asimismo, no se puede coordinar de forma integral las estrategias y acciones económicas a seguir de todas las áreas de la organización. La carencia de una herramienta técnica incide directamente en la gestión, debido a que se dificulta no controlar y comparar los resultados obtenidos en ejercicios anteriores para saber en qué áreas o actividades existen desviaciones o variaciones significativas con lo que se podría tomar acciones correctivas.

Como resultado, los registros no reflejen la totalidad de los ingresos y gastos de la entidad, además no existe coordinación anticipada con las necesidades, estas se cubren en su ejecución anual, esto provoca un desequilibrio en la organización, y debido a que carece de ingresos locales, presenta incertidumbre para la toma de decisiones.

## **2.3. INFORMACIÓN CONTABLE**

Comprende la información suministrada por los registros de los hechos económicos de una entidad, favorece en la interpretación de un conjunto completo de estados financieros o mejora la capacidad de los usuarios para tomar decisiones económicas eficientes. (IFRS, 2016).

### **2.3.1. Importancia**

Tener información contable permitiría que PID pueda clasificar, identificar, analizar, evaluar y registrar las actividades económicas. De esta forma obtener estados financieros, que son de vital importancia para establecer estrategias de mejora en el rendimiento de los objetivos trazados, establecer controles y conocer la situación y condición económica en la que se encuentra la organización.

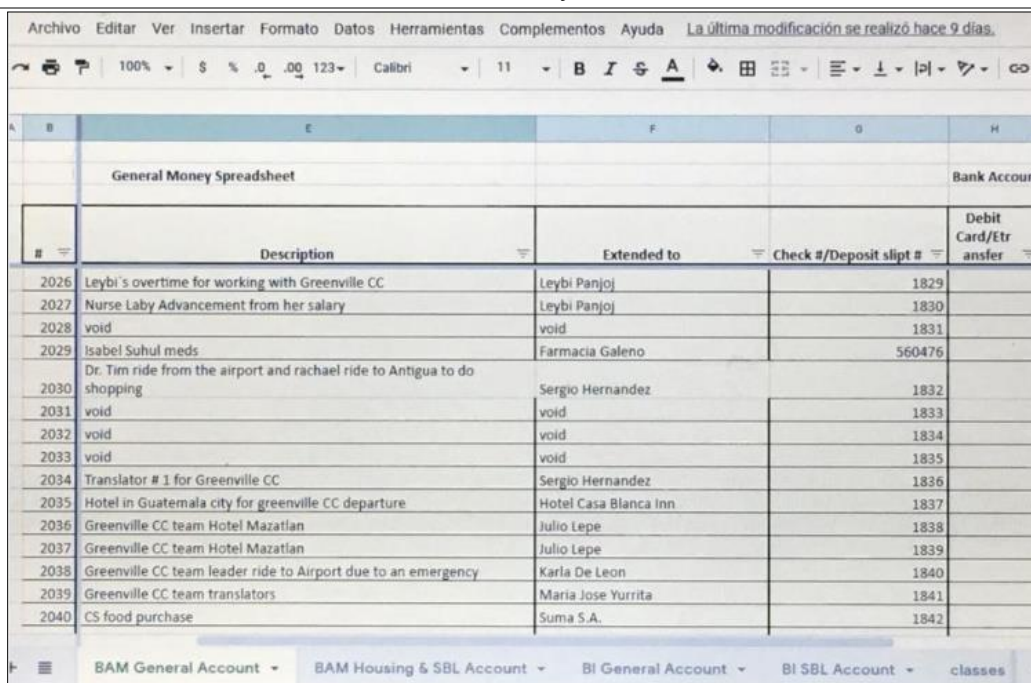
Por medio de una entrevista realizada a la Dirección, durante la visita de campo en el área de contabilidad, se obtuvo el siguiente diagnóstico:

### **2.3.2. Registros Contables**

Con la carencia de personalidad jurídica se evidenció que no se realizan registros contables formales con base a las leyes vigentes en el país.

La siguiente imagen muestra como la entidad realiza los reportes de datos de forma empírica los cuales son ajenos a un registro contable formal:

**Imagen 2**  
**Registros de datos financieros**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019



#	Description	Extended to	Check #/Deposit slip #	Debit Card/Etransfer
2026	Leybi's overtime for working with Greenville CC	Leybi Panjoj	1829	
2027	Nurse Laby Advancement from her salary	Leybi Panjoj	1830	
2028	void	void	1831	
2029	Isabel Suhul meds	Farmacia Galeno	560476	
2030	Dr. Tim ride from the airport and rachael ride to Antigua to do shopping	Sergio Hernandez	1832	
2031	void	void	1833	
2032	void	void	1834	
2033	void	void	1835	
2034	Translator # 1 for Greenville CC	Sergio Hernandez	1836	
2035	Hotel in Guatemala city for greenville CC departure	Hotel Casa Blanca Inn	1837	
2036	Greenville CC team Hotel Mazatlan	Julio Lepe	1838	
2037	Greenville CC team Hotel Mazatlan	Julio Lepe	1839	
2038	Greenville CC team leader ride to Airport due to an emergency	Karla De Leon	1840	
2039	Greenville CC team translators	Maria Jose Yurrita	1841	
2040	CS food purchase	Suma S.A.	1842	

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

En la imagen se puede observar un reporte en formato Excel de movimientos económicos originados cada mes, este es enviado a la sede central para solicitar fondos.

Se considera que dichos reportes son necesarios para soporte de la información financiera, sin embargo, no cumplen con la elaboración de registros contables según la técnica para llevar una contabilidad completa y formal.

Al respecto es importante indicar que se tiene la obligación de inscribirse en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), obtener el número de identificación tributaria (NIT) y realizar sus registros y controles de acuerdo a contabilidad completa en forma organizada. Así como, los registros que sean

necesarios, de acuerdo con el sistema de partida doble ya pegada a lo que disponen las leyes del país.

Actualmente PID deberá aplicar el marco de referencia para la preparación de Estados Financieros que establecen las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), y las Normas Internacionales de información Financiera, (NIIF), necesario para obtener reportes técnicamente elaborados que reflejen la realidad económica de la entidad y a la vez permita tomar decisiones de manera oportuna.

La Dirección conoce la importancia de mantener registros contables, pero indicó no haber recibido instrucciones para realizar registros, el motivo radica en que la unidad internacional no ha requerido la información contable.

Para el correcto funcionamiento en Guatemala es necesario mantener todas las operaciones en el marco legal que regula a PID.

### **2.3.3. Elaboración de Reportes**

En la entrevista con la Dirección referente a la elaboración de reportes, indicó no haber recibido guías, planes o manuales que puedan ayudar a la elaboración formal de reportes financieros, en sus gestiones se apoya en documentos electrónicos para la generación de informes de gastos solicitados por la oficina internacional. A continuación, una ejemplificación del tipo de documentación utilizada por la Dirección:

**Imagen 3**  
**Documentos para la elaboración de reportes**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

La sede en Estados Unidos solicita un detalle de los gastos efectuados por la organización, posteriormente hace transferencias y estos, (como ya se mencionó), son a título de personas individuales en Guatemala, esto denota en discrepancias considerables con la legislación y a su vez ausencia de registros históricos.

En la imagen se puede ver la iniciativa de la actual Dirección para tener un mejor control de los egresos en la organización, establecieron un método para presentar información sobre los ingresos y egresos que deber ser considerados un buen punto de partida para la formalización, pero que no se ha fortalecido.

A continuación, un ejemplo de cómo la Dirección de PID presenta reportes a la sede central:

**Imagen 4**  
**Reporte de gastos**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

November Wise		
Class	Sub-class	Monthly Amount \$\$
Child Sponsorship	Dental Student	
	Maria's assistant	\$122.00
	Social Worker	\$563.00
	Social Worker extra	\$91.00
	Other (\$17 x 310.5-39)	4,615.50
	Emergency Sponsorships (39x27550 alejandra retirement)	1,003.00
	higher Education	\$1,122.00
	Xmas gifts (1/2 of shoes and clothes total \$7015)	\$3,507.50
Cleft Lip/Palate	Surgeries?	
Medical Program	Maintenance & Security	\$183.00
	Clinic Cleaner/tutor	\$165.00
	Clinic Electric	\$82.00
	Medicine - \$32 mail retirement	\$868.00
	Doctor	\$856.00
	Pharmacist	\$194.00
	Pharmacist extra	\$59.00
	Nurse - Leybi	\$130.00
	Jenny	\$68.00
	Dulce's raise	\$73.00
Boca Costa monthly	Nurse - Annual CNIA	\$122.00
	Storage	\$67.00
	Doctor	\$803.00
	Dental	\$540.00
	Librarian	\$164.00
	Diago (Stove Maintenance)	\$27.00
	medical sponsorship (colombian)	\$40.00
	Pelle's	
Sergio Us Correo		
Dr. Sergio's kids		

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

El reporte anterior es el único medio de control que da pautas financieras o contables, pero totalmente desvinculado al marco de referencia para elaboración de información financiera.

La gráfica siguiente muestra la situación actual en la que PID maneja la reportaría:



**Gráfica 5**  
**Reporte de gastos**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

Se determinó que la reportería es utilizada para las oficinas en EEUU únicamente y la ausencia de esfuerzos de la Gerencia para fortalecer los registros contables de PID da origen a la falta de información financiera para la toma de decisiones.

#### **2.4. CONTROL INTERNO**

El control interno es el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, los cuales, ordenados y relacionados entre sí, se constituyen en un medio para lograr una función administrativa que logre alcanzar los objetivos. (González, 2015)



Con el objeto de evaluar el control interno en los rubros o aspectos críticos para las operaciones de la entidad, se procedió a realizar pruebas de control interno como cuestionarios y observación en los rubros de inventario, almacenes y compras, resultados que se desarrollan en el presente apartado.

El sistema de control interno, permite crear modelos de autorización y procedimientos, que incluye medios para autorizar operaciones y rastrear los registros y transacciones. Se determinó que en PID estos sistemas no han sido aplicados en las tareas fundamentales como compras, manejo de inventarios y almacenes.

En el trabajo de campo se identificó que no existen métodos para procesar los datos generados en las tres áreas evaluadas. Esto ha provocado que la entidad no alcance los datos exactos y oportunos en los activos de PID.

#### **2.4.1 Inventarios**

Se denomina inventarios al conjunto de artículos acumulados en un almacén en espera de ser vendidos o utilizados, los inventarios resultan de vital importancia porque están constituidos por productos y materiales que son necesarios para mantener las actividades de la organización. (Cortes, 2014)

Al realizar los cuestionarios de control interno y observación se determinó que no cuentan con controles de proceso en los inventarios de medicamentos, herramientas/insumos y activos fijos. La falta de control provoca que no existan medidas de precaución para evitar situaciones que impacten de forma negativa a la organización.

La Dirección no cuenta con procesos establecidos para el manejo de los inventarios de herramientas/insumos, medicamentos y activos fijos, de acuerdo a los resultados obtenidos en cada uno de los tipos de inventarios.

#### **2.4.1.1 Inventario de Medicamentos**

En el manejo de la farmacia, la persona encargada de administrar el almacén es también la que reporta las existencias posteriores al conteo físico que se realiza al final de cada mes. El proceso a la vez incluye reportar el consumo para realizar la solicitud de compra. Esto genera compras no fundamentadas de acuerdo con las necesidades de los pacientes, y en algún momento puede provocar obsolescencia en medicamentos, además se denota la inexistencia de segregación de funciones en el proceso de inventario.

Al momento que la encargada recibe el inventario se verifica: fechas de vencimiento, entrega completa de unidades y calidad de los productos que recibe.

En la entrevista se obtuvo información que no se ha tenido conocimiento de faltantes o sobrantes puesto que no existen registros de ingreso ni egresos de medicamentos. La forma de ejecutar las salidas de medicamentos es por medio de recetas que los doctores proporcionan a los pacientes, esta práctica se basa en la confianza, pero se desvincula con la técnica en el manejo de inventarios

De acuerdo con el método First Exit First Out –FEFO–, la forma adecuada en el manejo de medicamentos es: el primero en vencer es el primero en salir, esto se identifica por medio del número de lote, fecha de vencimiento y proveedor.

En el trabajo de campo se determinó que la farmacia no cuenta con criterios definidos, procedimientos y recursos que permitan verificar continuamente la

fecha de vencimiento de los medicamentos y dispositivos médicos, para que sean distribuidos o dispensados dentro de la fecha de vigencia o se solicite con la debida antelación la devolución o cambio al proveedor, de acuerdo con las condiciones de negociación.

La inexistencia de política de resguardo provoca que el manejo para los medicamentos vencidos que no tengan opción de ser sustituidos por el proveedor y deberán destruirse, lo que también debe tener su política de acuerdo al reglamento para el control sanitario de los medicamentos y productos afines.

Esta inconsistencia en el control del inventario de medicamentos podría generar mala atención a los usuarios al ingerir medicinas que no cumplen con estándares de calidad, repercusiones jurídicas derivas de ese hecho. Asimismo, pérdidas económicas por vencimientos o hurto de los medicamentos.

#### **2.4.1.2 Inventario de Herramientas**

Las herramientas que posee la entidad son utilizadas principalmente en los programas de construcción de vivienda, instalación de filtros para obtener agua limpia y estufas.

Actualmente, PID carece de registros históricos que muestren las entradas o salidas de herramientas. Las salidas son ejecutadas por autorizaciones de forma verbal, pero, no necesariamente es la Dirección que guía la instrucción.

El conteo físico de las existencias de herramientas es realizado de forma eventual y se da exclusivamente cuando los grupos de voluntarios desarrollaran programas en el área de influencia.

La falta de controles para el registro y resguardo de las herramientas podría provocar el extravío, hurto o deterioro de las mismas, y al no contar con el equipo necesario los programas como construcción de viviendas, estufas y la creación de filtros para obtener agua limpia, podrían no ejecutarse y así afectar a la población del área de influencia, esto también puede perjudicar los tiempos de trabajo a los grupos de voluntarios.

#### **2.4.1.3 Inventario de Activos Fijos**

Los activos fijos son los bienes y derechos que no son convertidos en efectivo por una institución de forma inmediata, y permanecen en ella durante más de un año. PID no cuenta con manejo de activos fijos, dentro de los ejemplos que se observaron están: escritorios, instrumentos de laboratorio, inmuebles, computadoras y herramientas.

El manejo, protección, conservación, registro, control, transferencia y descargo de activos fijos, no está regulado en la institución por medio de normativas y uso de tarjetas de responsabilidad, debido principalmente a la falta de asesoría especializada en ese ámbito; esto puede provocar deterioro, extravío, hurto, o mal uso de los activos fijos, así también desconocimiento para ejecutar mantenimientos preventivos, generando pérdidas económicas a la entidad.

La Tarjeta de responsabilidad de Activos Fijos sirve para determinar la responsabilidad de los bienes que el colaborador tiene bajo su custodia o en uso, independientemente el cargo que desempeñe; se detallan los bienes con los mismos datos del inventario de donde deviene la importancia de la Codificación Individual pues con facilidad ubica en el inventario los bienes a cargo de una persona en particular para que, su responsabilidad sea consignada en la Tarjeta de Responsabilidad.

## 2.4.2 Almacén

PID cuenta con dos almacenes uno para los medicamentos y otro para herramientas/insumos.

### 2.4.2.1 Almacén de Medicamentos (farmacia)

Al visitar la farmacia la cual se encuentra dentro de la clínica, se observó que tiene suficiente espacio, sin embargo, algunos medicamentos no se encuentran en orden. Es importante mencionar que los medicamentos son donados a los pacientes.

#### Imagen 5

#### Almacén de medicamentos (farmacia)

PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

La imagen anterior muestra que los medicamentos no se encuentran ordenados para la fácil manipulación de los mismos, incluso algunos se encuentran en el suelo, lo que puede ocasionar contaminación de los mismos.

Las condiciones ambientales de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos en aspectos de iluminación, temperatura, cadena de frío y humedad son inexistentes; esto por la falta de un instructivos o procedimiento que indique las técnicas, la deficiencia observada en almacenaje puede traer efectos secundarios en la descomposición de medicamentos ante las altas temperaturas del lugar, así como pérdidas financieras por el deterioro o vencimiento; en el peor de los casos el uso de medicamentos dañados en el tratamiento de los pacientes.

#### **2.4.2.2 Almacén de Herramientas**

La instalación para el resguardo de herramientas está habilitada durante todo el día, pero no existe un encargado responsable del almacén. Este almacén se ubica aislado del inmueble central de la clínica y sin resguardo adecuado. Al ser pequeño el espacio provoca utilizar la casa del guardián.

#### **Imagen 6**

##### **Almacén de herramientas**

PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

En la imagen se puede observar que la bodega del almacén de herramientas se encuentra abierta, sin seguridad alguna para el resguardo del inventario

Por los niveles de confianza no existe un proceso formal para la gestión de almacenes puesto que no es considerada como una tarea esencial. Sin embargo, detallar el ingreso y salida de instrumentos es algo no relevante e importante para PID, se verifica que estén físicos, pero no existe una comparación concreta contra algún registro de factura; de igual forma esto puede ser un agente generador de faltantes de inventario.

El espacio físico e iluminación del almacén de herramientas, es reducido lo que dificulta el manejo del inventario, para los víveres no existe un espacio idóneo en su almacenaje únicamente se ingresa a la clínica para realizar bolsas que luego serán entregadas a los pacientes o bien se resguardan en la casa de habitación del guardián de la organización. Otro factor importante es el espacio inadecuado para la colocación de los útiles de limpieza.

Actualmente se evidencia, la falta de asignación formal de responsabilidades en los procedimientos lo que podría causar compras innecesarias, deterioro por obsolescencia y extravío de herramientas.

## Imagen 7

### Viveres e insumos

PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

La imagen anterior muestra que los víveres se encuentran en la casa del guardián de la organización expuestos a ser manipulados por cualquier persona, derivado a que dentro de las instalaciones de la clínica no poseen espacio suficiente.

### 2.4.3 Compras

PID adquiere a través del procedimiento de compras de acuerdo a las necesidades que se presentan. La negociación por compra de medicamentos, herramientas y activos se efectúa de forma verbal con proveedores conocidos. El criterio de compra que emplea PID es la consulta sobre precios y el que oferte el precio más bajo es el seleccionado.

Esta actividad es responsabilidad de la Dirección y en su ausencia la realiza la trabajadora social. Las facturas no son registradas contablemente, únicamente



---

se resguardan durante cierto tiempo para luego ser reportadas a la sede central. Los lineamientos de autorización para realizar compras son realizados en forma verbal.

Actualmente, se reportan compras de emergencia, lo que aumenta la posibilidad de adquirir artículos sobrevalorados por la premura y compras excesivas ante la ausencia de políticas de compras y la realización de un plan integral para este rubro. El hecho de adquirir los medicamentos, herramientas/insumos y activos fijos necesarios para el desarrollo de la actividad, implica poner en funcionamiento una serie de fases que inician cuando surge la necesidad de abastecerse y concluye cuando el producto y la factura de compra llegan al almacén.

---

## **CAPÍTULO III**

### **DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO**

El presente capítulo tiene como objetivo presentar el análisis del área administrativa; así mismo dar a conocer las debilidades y oportunidades de mejora para la planeación, organización, clima laboral, seguridad y salud ocupacional, y grado de conocimiento de los programas de Partners In Development.

#### **3.1. PLANEACIÓN**

La planeación “es un proceso que comienza por los objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, establece una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismos de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación”. (George A. Steiner, 2007, P.76)

##### **3.1.1. Elementos de la Planeación**

Son aspectos importantes y primordiales de una institución, es decir medios de control y acción correctiva que contribuirán con el desarrollo de la misma, entre ellos se identifican los siguientes:

**Cuadro 5**  
**Elementos de la planeación**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a marzo 2019



Fuente: Elaboración propia, con base a datos de Munch Galindo, 2008, año 2019.

Según el resultado obtenido en la investigación, se determinó que en PID desconocen y no aplican los elementos de planeación en forma integral, por lo

que es necesario el desarrollarlos e implementarlos para mejorar la efectividad en sus actividades.

### **3.1.2. Situación actual en la aplicación de principios administrativos**

Con base en los instrumentos y técnicas de investigación se obtuvieron los resultados siguientes:

#### **3.1.2.1. Misión**

Se logró evaluar el conocimiento que tiene el personal, acerca de quiénes son y a qué se dedican. El resultado obtenido es que los colaboradores desconocen formalmente la razón de ser en Guatemala, por lo que no tienen diferenciación ante otras entidades de su funcionamiento. Para toda entidad existe la necesidad de implementar una misión que permita desarrollar las actividades con responsabilidad acorde al tipo de servicios que presta a la población.

#### **3.1.2.2. Visión**

Por medio de la evaluación aplicada sobre cómo y dónde quieren estar a futuro, al igual que la misión, se desconocen, debido a que no existe una visión formal a nivel local, dicha debilidad afecta la funcionalidad de la Institución, porque al no tener definido el cómo y dónde se desea estar a futuro hace que la organización marche sin rumbo definido.

#### **3.1.2.3. Objetivos y Metas**

Para determinar el conocimiento que se tiene acerca del tema, por medio de cuestionarios dirigidos al área Operativa y a la Dirección, se determinó que no cuentan con un objetivo o meta definida y de conocimiento general para el funcionamiento de la organización, es decir que no tienen un enfoque para poder ser medible en un determinado tiempo, dicha debilidad, no permite medir el alcance y crecimiento que han tenido en la población de la aldea Ixtacapa y sus

alrededores. Es importante tener objetivos y metas. Al definirlos se puede cuantificar, medir, y alcanzar de una forma estratégica la misión y visión establecida.

#### **3.1.2.4. Estrategias**

Son alternativas para el logro del alcance del objetivo, estas se deben estructurar de forma apegada a que ayuden al cumplimiento de la filosofía institucional, como también para hacer siempre la diferencia ante la población. Se determinó que PID no cuenta con estrategias en la organización por la inexistencia de una planeación estratégica.

#### **3.1.2.5. Políticas**

En la evaluación de políticas se pudo observar que no las poseen para su funcionamiento, cabe resaltar que esto no ha sido limitante para la Dirección llevar a cabo la realización de diferentes actividades y programas que están enfocados al propósito de la organización. De tal forma, el no poseer definidas sus políticas debilita el poder tomar decisiones concretas para el fortalecimiento de la institución y con ello el servicio de la población en general.

#### **3.1.2.6. Procedimientos**

No cuentan con procedimientos establecidos para la ejecución de las actividades administrativas y operativas de la organización, lo que hace que se realicen de manera empírica y se utilice más tiempo de lo habitual en la ejecución de las actividades, lo que provoca duplicidad de esfuerzos.

#### **3.1.2.7. Programas**

La planificación de programas es débil, porque no se tienen establecidas las actividades a desarrollar, el incumplimiento de este elemento puede reflejar tardanzas y descontrol en las actividades.

### **3.1.2.8. Normas**

Las normas rigen el actuar en las relaciones de cualquier entidad, al realizar las entrevistas se definió que carecen de normas oficiales, por ello las ejecuciones de las actividades son llevadas a cabo, sin parámetro de lineamientos y criterios específicos como lo establece el autor Romero Gálvez, en su libro de Administración I, Editorial Universitaria, 2014.

### **3.1.2.9. Reglas**

No posee reglas formales para la funcionalidad, lo cual no ha sido limitante, porque por parte de la Dirección se les ha comunicado de forma verbal, esto puede provocar diversidad de criterios en los colaboradores y que las actividades se desarrollen empíricamente sobre lo permitido dentro de la organización. Además, el no tener reglas puede provocar que los colaboradores presenten desviaciones en el comportamiento.

### **3.1.2.10. Tácticas**

Carece de tácticas establecidas para el desarrollo de estrategias en la ejecución de los programas, planes y objetivos.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento de los elementos de la planeación**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

Cumplimiento De Los Elementos De La Planeación En PID Guatemala				
	Descripción	Cumplen		Efecto
		Si	No	
1	Misión		X	Desconocer el propósito por el cual existe.
2	Visión		X	No poder cumplir con objetivos a largo plazo que permitan lograr el desarrollo deseado.
3	Objetivos		X	La organización no sabrá a donde quiere dirigirse y que debe de hacer para lograrlo.
4	Estrategias		X	No poder obtener financiamiento para el desarrollo pleno de los programas o actividades extraordinarias.
5	Políticas		X	Se aleja cada vez más del cumplimiento de objetivos.
6	Programa		X	Ineficiencia en la utilización de los recursos de la organización.
7	Presupuesto		X	Los programas y actividades pueden incumplirse por falta de recursos.
8	Procedimientos		X	El desarrollo de sus actividades se hará de forma empírica.
9	Reglas		X	El personal será indisciplinado en su área de trabajo.
10	Normas		X	No se cumplirá con políticas establecidas de manera eficiente.
11	Tácticas		X	La organización no velará por el cumplimiento de objetivos específicos.

Fuente: Elaboración propia, Grupo 14, Práctica Integrada 2019.

Los resultados obtenidos reflejan que no son aplicados los principios administrativos orientados a la planeación, lo cual causa que se desarrollen las actividades administrativas y operativas de forma empírica.

### **3.1.3. Actividades Administrativas**

“En toda Institución u organización, sea comercial, industrial, política, religiosa, de guerra o filantrópica, existe una función administrativa por cumplir y para cumplirla es necesario apoyarse sobre principios, es decir sobre verdades admitidas y comprobadas”. (Taylor Frederick, Pág. 45)

Por esta razón las actividades deben realizarse con base a principios administrativos en cada una de las funciones.

#### **3.1.3.1. Situación actual**

En la unidad objeto de estudio, se realizó trabajo de campo a través de entrevista, observación y cuestionario realizado a la Dirección y colaboradores con el objetivo de conocer la situación actual de la institución.

Los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación de principios administrativos orientados a la planeación son analizados en el siguiente cuadro:



**Cuadro 7**  
**Evaluación principios administrativos**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

NO.	PRINCIPIO	APLICA		¿EN QUÉ AFECTA?
		SI	NO	
1	<b>Contribución al objetivo</b>		X	No se pueden alcanzar los objetivos dentro de la organización, porque no hay objetivos formales.
2	<b>Objetivos</b>		X	Provoca que los colaboradores se confundan y no tengan claro cuáles son los objetivos que desea conseguir la organización.
3	<b>Primacía de la planeación</b>		X	El no contar con planeación hace que las actividades se realicen empíricamente y así mismo no permite que se desarrollen las demás fases de la administración.
4	<b>Eficiencia de los planes</b>		X	Los planes que no contribuyan a las metas deseadas, provoca insatisfacción a los usuarios y pérdida de recursos para la organización así mismo no se podrá alcanzar la visión de la institución.
5	<b>Flexibilidad</b>		X	Todo plan debe de ser susceptible a cambios ya sea interno o externo, no contar con un margen de holgura tendría como resultado que no se complete el plan.
6	<b>Cambio de Rumbo</b>		X	La no aplicación de este principio provocará que la Dirección no realice acciones correctivas o implemente una alternativa de solución para que el plan siga su curso de acción.

Fuente: Elaboración propia, Grupo 14, Práctica Integrada 2019.

Los resultados obtenidos reflejan que no son aplicados los principios administrativos orientados a la planeación, lo cual causa que se desarrollen las actividades administrativas y operativas de forma empírica.

### **3.2. ORGANIZACIÓN**

“Es el establecimiento de la estructura organizacional necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, relación y agrupación de actividades, con el fin de desarrollar de manera eficiente cada asignación de tareas.” (Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice, 2014).

#### **3.2.1 Importancia**

La organización evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduce los costos, incrementa la productividad y disminuye la duplicidad de esfuerzos al establecer las funciones y responsabilidades de cada colaborador.

#### **3.2.2 Elementos de Organización**

Es la fase del proceso administrativo que permite diseñar una estructura formal y cuenta con dos elementos fundamentales, los cuales se muestran en la siguiente gráfica:

**Gráfica 6**  
**Elementos de la organización**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Elaboración propia, Grupo 14, Práctica Integrada 2019. Con base en datos de Harold Koontz, H. Weihrich y M. Cannice.

En la evaluación de los elementos de la organización, no se observó la aplicación de estos elementos en PID, esto repercute negativamente en el alcance de objetivos de la Entidad.

### 3.2.3 Principios de Organización

La etapa de organización cuenta con cinco principios que se visualizan a continuación:

**Gráfica7**  
**Principios de organización**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Elaboración propia, Grupo 14, Práctica Integrada 2019. Con base en datos de Harold Koontz, H. Weihrich y M. Cannice.

Con base en el estudio de campo realizado, se estableció que la Dirección de PID no ha promovido una adecuada segregación de funciones en los colaboradores, por lo cual existe la centralización de funciones en la Dirección.

En cuanto a jerarquía, se estableció que no se aplica de forma correcta en la organización, entre las relaciones de autoridad y responsabilidad. Se mantiene una comunicación informal entre los colaboradores; esto repercute negativamente en el orden de mando de la Entidad.

Se evidenció que en PID no existe un documento formal que establezca las competencias y capacidades requeridas para desempeñar los puestos de trabajo, así mismo que detalle las tareas que debe realizar; lo cual genera la contratación de personal no calificado y duplicidad de funciones.

Durante el trabajo de campo se concretó que no existe especialización de trabajo, es decir que una persona se enfoque en la ejecución de una sola actividad; esto dificulta la optimización de actividades dentro de la organización.

Actualmente no existe, delegación de autoridad y responsabilidad, lo que provoca centralización de autoridad y toma de decisiones en la Dirección, esto debido a que la misma realiza actividades como: compras, elaboración de presupuesto, contratación, selección de personal, supervisión de colaboradores y toma de decisiones administrativas.

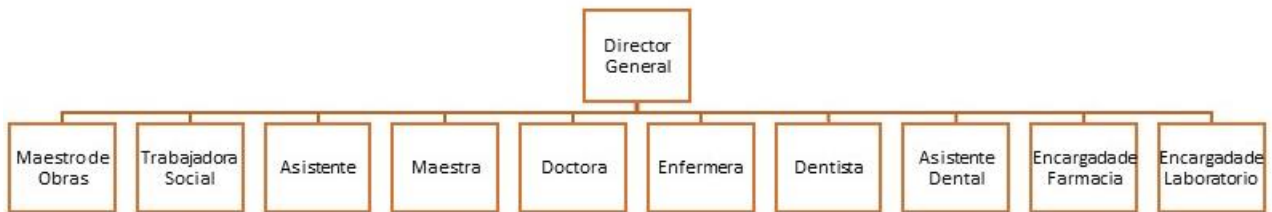
#### **3.2.4. Estructura Organizacional.**

Es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (Robbins, 2005, p.234).

En PID no se cuenta con una estructura organizacional definida, lo que provoca que exista centralización de funciones. La Dirección de la organización está recargada de trabajo debido al gran número de tareas que debe atender: administrar, planificar, llevar a cabo la ejecución de proyectos, así como brindar apoyo a grupos extranjeros de voluntarios.

Por medio del trabajo de campo se determinó que, aunque PID no tiene una estructura organizacional establecida, existe una línea de mando que da origen a una estructura informal basada en puestos, la cual se presenta a continuación:

**Gráfica 8**  
**Estructura basada en puestos**  
PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

Como se evidencia, el tramo de control es amplio, lo que genera lentitud en la toma de decisiones y por ende en el desarrollo de actividades dentro de la Entidad. Además, según la definición de Chiavenato, no contribuye a la eficiencia ni a la consecución de objetivos.

### 3.2.5 Personal Especializado

“La selección del personal especializado es importante dentro de una organización porque de ello depende el éxito o fracaso de este. Se describe al empleado ideal para cada puesto especificando los conocimientos, habilidades y destrezas que se requiere, para ocupar el cargo.” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Las principales actividades vinculadas con esta información son las siguientes:

- Identificar candidatos adecuados para las plazas vacantes.
- Ubicar a los colaboradores en los puestos según su especialización.
- Crear planes para capacitación y desarrollo.

Después de llevar a cabo el trabajo de campo en la organización PID se determinó la carencia de personal especializado para las distintas actividades que se realizan, sobre todo en el ámbito administrativo. Un factor es la inexistencia de un manual de funciones para seleccionar al personal idóneo para cada puesto. Asimismo, el no contar con el personal suficiente para cubrir todas las áreas ocasiona duplicidad de funciones, es por ello que los colaboradores no se especializan en un área específica.

### **3.3. CLIMA LABORAL**

Es la percepción transmitida por el ambiente de trabajo en una Organización, entre los aspectos que se involucran, se incluye: la interacción de los participantes, el trato de las personas unas con otras, la atención a las personas internas y externas de la empresa, (Chiavenato, 2007).

#### **3.3.1. Metodología**

La evaluación se realizó a todo el personal de la unidad de análisis de la sede ubicada en la Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez, del departamento de Suchitepéquez.

Para determinar la situación actual se utilizó el método inductivo, a través de una entrevista realizada a la Dirección y una encuesta a todos los colaboradores. Los resultados de los datos recolectados en el trabajo de campo, se establecen por el apoyo de los elementos que integran la Dirección, los cuales se consideran fundamentales para el desarrollo y la relación de los colaboradores dentro de la organización, dichos elementos son: motivación, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

Para la interpretación de los datos, se clasificaron las respuestas obtenidas en un cuadro comparativo, en el cual se muestra la percepción según los colaboradores y según la Dirección, y se compararon ambas respuestas.

Se establece como “debilidad” a los incisos que presentan mayor diferencia en la percepción entre colaboradores y la Dirección, se identifica con color rojo, el cual indica deficiencia y que se debe atender lo antes posible.

Los incisos denominados como “a mejorar” se refieren a que, ya sea los colaboradores o la Dirección, muestran una deficiencia en el cumplimiento de dicho aspecto, se identifica con el color amarillo, referente a que no son de carácter urgente pero que es necesario verificarse.

Por último, al indicar como “fortaleza”, se refiere a que la percepción de los colaboradores y de la Dirección, coincide en su totalidad, o es mínima la diferencia, identificándose con color verde, lo que significa que tal aspecto está en condiciones aceptables y que deben mantenerse las acciones realizadas.

### **3.3.2. Motivación**

Los directores motivan a sus empleados, a través de la realización de actividades con las que se espera satisfacer impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, de esa manera inducirlos para actuar de determinada manera. (Harold Koontz, 2012).



**Cuadro 8**  
**Evaluación de motivación**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

No.	Pregunta	Según Empleados		Según Dirección	Conclusión
		Positivo	Negativo	Respuesta	
1	Considero que las aportaciones que hago en mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, sugerencias) se toman en cuenta.	37%	63%	100%	Debilidad
2	Me permiten desarrollar iniciativas en mi trabajo.	46%	54%	100%	Debilidad
3	Tengo oportunidad de desarrollar mis habilidades, aptitudes y conocimientos.	64%	36%	100%	Debilidad
4	El salario es acorde al esfuerzo que realizo en PID.	64%	36%	50%	Debilidad
5	Mi jefe reconoce cuando tengo un desempeño sobresaliente.	73%	27%	100%	A mejorar
6	Considero un ambiente seguro dentro de PID.	73%	27%	100%	A mejorar
7	Acepto tareas adicionales que no me corresponde, cuando las circunstancias lo requieren.	82%	18%	100%	Fortaleza
8	PID me da la oportunidad de sacar lo mejor de mí.	82%	18%	75%	Fortaleza
9	Mi jefe muestra interés en mí como trabajador.	82%	18%	75%	Fortaleza

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

**a) Debilidad:**

Según el cuadro anterior, se considera que el reconocimiento a los colaboradores posee debilidad, debido a que el 63% de los colaboradores indicó que no siempre se toman en cuenta las opiniones y el 37% indicó que sí son consideradas sus opiniones; lo cual difiere con la respuesta de la Dirección, quien indica que siempre se toma en cuenta las opiniones de sus empleados.



**b) A mejorar:**

En relación al desarrollo profesional de los empleados, de los datos presentados en el cuadro anterior en el inciso 2, un 54% indicó que no siempre se les permitía desarrollar iniciativas de trabajo y el 46%, que se les permite desarrollar iniciativas en el trabajo; lo cual contradice la respuesta de la Dirección, quien expresa que siempre se les permite incluir nuevas iniciativas de trabajo. Otro de los factores considerados es el nivel de satisfacción salarial, presentado en el cuadro 8, inciso 4, para lo cual el 36% indicó que no está totalmente conforme con dicho aspecto y un 64% indicó estar satisfecho con su salario, así mismo, la Dirección indicó que el 50% de los trabajadores se merecen un aumento en su salario; resultado que guarda relación entre los dos grupos analizados.

**c) Fortaleza**

Entre los aspectos que se consideran positivos dentro de la organización se encuentra el brindar la oportunidad para que los colaboradores den lo mejor de ellos, en el inciso 8 del cuadro 8, el 82% expresó de manera positiva y el 18% que no siempre les permite dar lo mejor de ellos. Por otro lado, en el inciso 9 del cuadro anterior, el 82% indicó que la dirección muestra interés en los trabajadores y un 18% que no, sin embargo, se considera que los factores principales es la falta de tiempo y coordinación para demostrar su interés en la totalidad de los empleados.

Con los datos recolectados por medio del trabajo de campo, se determina que hay una deficiencia en la motivación dentro de los colaboradores, debido a que, según Harol Koontz, se deben satisfacer los impulsos, deseos, necesidades y anhelos, para inducir en el actuar de los empleados, lo cual no se satisface al no escuchar a los colaboradores, al no permitirles desarrollar iniciativas de trabajo y no contar con un salario adecuado.

### **3.3.3. Comunicación**

La comunicación puede influir en el éxito o fracaso de una organización, es disponer de información para facilitar o actuar en los procesos, es influir en la acción para lograr el bienestar de la organización, (Harold Koontz, 2012).

La comunicación dentro de PID es de tipo informal, debido a que todas las instrucciones se realizan de forma verbal, por lo cual no existe un canal adecuado para ser trasladada, esto distorsiona la información proporcionada o que no llegue a la persona correcta.

El siguiente cuadro muestra la serie de preguntas realizadas a los trabajadores de PID.

**Cuadro 9**  
**Evaluación de Comunicación**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

No.	Pregunta	Según Empleados		Según Dirección	Conclusión
		Positivo	Negativo	Respuesta	
1	Recibo instrucciones claras de las actividades asignadas.	64%	36%	50%	Debilidad
2	Se desarrollan reuniones para dialogar sobre cómo mejorar las relaciones entre personal	55%	45%	100%	Debilidad
3	Mi jefe me comunica si estoy realizando bien mi trabajo o debo mejorar.	73%	27%	100%	A mejorar
4	Tengo conocimiento de los procesos de trabajo que debo realizar.	73%	27%	75%	A mejorar
5	El nivel de ruido que se genera en mi área de trabajo, me causa algún inconveniente.	27%	73%	25%	Fortaleza
6	Mi jefe muestra coherencia entre lo que dice y lo que hace.	91%	9%	100%	Fortaleza

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

### a) Debilidad

Un factor que afecta a la organización para una comunicación efectiva, mostrado en el inciso 1 del Cuadro 9, es la centralización de funciones por parte de la Dirección, debido a que no tiene la disponibilidad de tiempo para dar instrucciones claras en todo momento, esto se ve reflejado en las respuestas obtenidas, porque el 36% de los colaboradores indicaron que no siempre se brinda instrucciones claras, sin embargo, el 64% indicó que si son claras. Adicionalmente se considera al inciso 2 del cuadro anterior según la percepción de los empleados, un 45% expresó que no siempre se desarrollaban reuniones para dialogar respecto a la relación laboral y un 55% indicó que sí se realizan

dichas reuniones, desviándose de la respuesta de la Dirección que indica que siempre se realizan.

**b) A mejorar:**

Para los colaboradores es importante que se les comunique el desempeño de su trabajo y en qué se debe mejorar, como se presenta en el inciso 3 y 4 del cuadro anterior, el 27% de los colaboradores consideran que no se cumple con este aspecto y el 73% indica que sí les comunican si ejecutan bien su trabajo. La realización de sus tareas diarias está basada en la experiencia, según el inciso 9 del cuadro anterior, debido a que el 73% de los colaboradores tienen conocimiento de los procesos que deben efectuar y el 27% indicó que no siempre tienen conocimiento claro de los mismos; se considera que la mayoría de los colaboradores conoce sus labores de forma empírica, a causa de que no cuentan con documentos escritos que sean de apoyo para la resolución de imprevistos.

**c) Fortaleza**

A pesar de la cantidad de personas que asisten a la organización, en el inciso 5 y 6 del cuadro 9, un 73% indicó que el nivel de ruido no era inconveniente para la realización de sus actividades y el 27% expresó que si interfería con sus labores. Por otro lado, un 91% indicó que la dirección siempre muestra coherencia entre lo que dice y realiza, únicamente un 29% indicó lo contrario.

Por medio de los datos obtenidos, según la definición de Harold Koontz, se determina que la comunicación dentro de la organización, es un aspecto a mejorar, debido a que al utilizar únicamente la comunicación verbal se generan confusiones y que la información se distorsione. La falta de un canal formal de comunicación provoca que las instrucciones a las actividades asignadas no lleguen correctamente a la persona designada.

### 3.3.4. Liderazgo

Un líder es el encargado de influir y dirigir a otras personas para cumplir con las metas y la visión establecida. Un líder no es precisamente el gerente, dado que este puede ser un integrante del grupo de trabajo, el cual dirige e influye eficazmente sobre sus compañeros. (Robbinson, 2017).

En el estudio realizado en la unidad de análisis, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro 10**  
**Evaluación de liderazgo.**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

No.	Pregunta	Según Empleados		Según Directora	Conclusión
		Positivo	Negativo	Respuesta	
1	Recibo la capacitación adecuada a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo.	64%	36%	100%	Debilidad
2	Estoy dispuesto a apoyar a otros puestos de trabajo	70%	30%	100%	Debilidad
3	Mi jefe fortalece la confianza e influye positivamente en el equipo.	82%	18%	100%	Fortaleza
4	Mi trabajo está enfocado en cubrir la ayuda social que proporciona PID	100%	0%	100%	Fortaleza
5	Mi jefe es parte de mi equipo de trabajo.	91%	9%	100%	Fortaleza

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

### **a) Debilidad**

El 36% de los colaboradores indican que no siempre reciben la capacitación adecuada a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo y el 64% indica que si reciben la capacitación para alcanzar nuevas demandas de trabajo.

### **b) Fortaleza**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se establece que la Dirección cumple con las cualidades que le permiten influir positivamente entre los colaboradores y fortalecer la confianza entre ellos, presentándose en el inciso 3 del cuadro 10, el 82% de los colaboradores expresaron que su jefe influye positivamente en el equipo y un 18% que no siempre influye de esta forma. El 100% de los colaboradores expresó conocer que su trabajo está enfocado en cubrir el objetivo principal de la organización, esto se observa en el inciso 4 del cuadro mencionado anteriormente.

Se constató que existe liderazgo por parte de la Dirección, sin embargo, hay aspectos a mejorar. Robinson indica que la Dirección debe ser parte del grupo de trabajo y debe influir eficazmente. Se consideran aspectos a mejorar, debido a que la dirección tiene la responsabilidad de la mayoría de las funciones están a su cargo, entre ellas la capacitación del personal, la cual, si no se lleva a cabo, provoca un ambiente de confusión e insatisfacción al momento de afrontar nuevas actividades en las labores que realizan.

### **3.3.5. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo busca la unión de personas para que se lleven a cabo actividades conjuntas, con un objetivo en común, que las personas compartan los mismos intereses.

Entre las principales características que tiene el trabajo en equipo están: la toma de decisiones conjunta, tener una buena interconexión e intercambiar ideas, para mejorar los esfuerzos que cada persona aporta. (Chiavenato, 2009).

**Cuadro 11**  
**Trabajo en equipo**  
 PID en Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019

No.	Pregunta	Según Empleados		Según Directora	Conclusión
		Positivo	Negativo	Respuesta	
1	Entre compañeros nos comprendemos y nos aceptamos tal como somos.	27%	73%	50%	Debilidad
2	Se promueve la colaboración entre los compañeros de trabajo.	37%	63%	100%	Debilidad
3	Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo.	46%	54%	75%	Debilidad
4	Mis compañeros de trabajo mantienen una conducta respetuosa en todo momento.	46%	54%	75%	Debilidad
5	Me puedo relacionar adecuadamente con personas de otras áreas	73%	27%	100%	A mejorar
6	Mi jefe es parte de mi equipo de trabajo.	91%	9%	100%	Fortaleza

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

#### a) Debilidad

Los colaboradores, en el inciso 1 del cuadro anterior, expresaron en un 73% que no siempre hay comprensión entre los colaboradores, mientras que el 27% indicó que la comprensión entre los colaboradores es adecuada; lo cual concuerda a la





opinión de la Dirección, quien expresó que difícilmente se mantenía una buena comprensión entre el equipo de trabajo, al calificar con un 50% dicho aspecto.

Otro aspecto importante a considerar es el inciso 3, del cuadro 11, trata de la relación entre los compañeros, un 54% del grupo indicó no siempre tener una buena relación de trabajo con sus compañeros y el 46% indicó que sí; adicional, para el inciso 2, el 63% indicó que no existe colaboración entre los compañeros de trabajo, mientras un 37% de los colaboradores consideran que si hay colaboración entre ellos.

#### **b) Fortaleza**

Una de las fortalezas que presenta el personal de la organización es que, en el inciso 6 del cuadro anterior, un 91% de los colaboradores opina que la dirección es parte de su equipo de trabajo, únicamente el 9% de ellos indicaron que no; a pesar de las múltiples actividades que tiene a su cargo, los colaboradores indican que siempre se integra al grupo de trabajo.

Por lo anterior, se determina que el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización PID es deficiente, debido a que no existe una relación adecuada entre todos, y provoca poca integración en las actividades que se realizan a diario.

### **3.4. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

La seguridad y salud ocupacional es importante dentro de la organización, debido a que proporciona una guía que permite la toma de decisiones o medidas de prevención para resguardar la integridad física de los colaboradores, personal, o visitantes. Está comprendido por normas según el Decreto 229-2014, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y procedimientos establecidos en el Normativo para la Reducción de Desastres 2 (NRD2) de CONRED, que

aplicados correctamente evitan que el personal tenga riesgo de sufrir daños en la integridad física y/o psicológica, para lograr el bienestar de los colaboradores a través de las medidas impuestas.

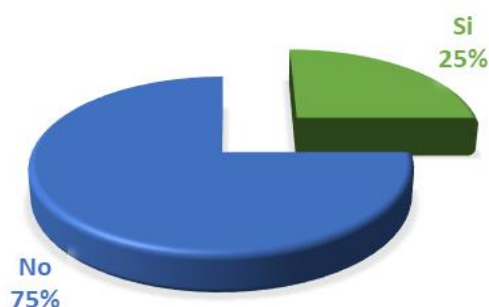
### **3.4.1. Situación Actual**

Actualmente la Dirección no ha tenido la oportunidad de realizar gestiones con empresas o instituciones que le puedan brindar capacitaciones u orientaciones a los colaboradores sobre seguridad y salud ocupacional, exponiendo la seguridad física e integral de los colaboradores al momento de encontrarse ante una eventualidad de emergencia.

Mediante la entrevista realizada a la Directora, se determinó que no ha establecido medidas de seguridad preventivas, no cuentan con equipo de protección personal, casco, botas, lentes, mascarillas, y demás accesorios que puedan contrarrestar el riesgo de sufrir accidentes y contraer enfermedades a las que están expuestos los colaboradores.

Para validar la información se realizó una entrevista a los colaboradores con el propósito de determinar las medidas y acciones que han sido implementadas, se verificó que no se cuenta con un comité de seguridad y salud ocupacional en la organización, que tenga a su cargo la gestión de prevención de riesgos, atribuciones y actividades para minimizar los accidentes laborales a los que están expuestos. Se puede verificar en la siguiente gráfica:

**Gráfica 9**  
**Comité de salud y seguridad**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019

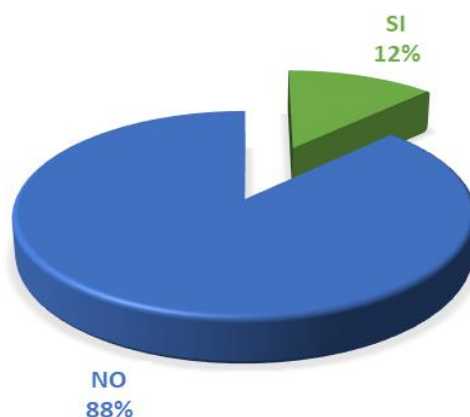


Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

El 75% de los colaboradores desconocen que se tenga organizado un comité de seguridad y salud ocupacional dentro de la organización, mientras que el otro 25% confirma que si se tiene organizado. Esto es negativo para la organización debido a que se pone en riesgo la integridad física y la salud de los colaboradores.

Se logró validar que dentro de la Organización no se han realizado simulacros u otras actividades que puedan aportar conocimientos y prevención de seguridad y salud ocupacional, únicamente se realizaron platicas impartidas por el centro de salud local, las únicas que han recibido los colaboradores en cuanto a salud y limpieza básica, esto se puede reflejar a través de la siguiente gráfica.

**Gráfica 10**  
**Simulacro contra incendios**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

El 88 % de los colaboradores de la organización no han recibido capacitaciones y prevención, no han realizado simulacro contra incendios y sismos, mientras el 12% restante confirma haber recibido capacitaciones y haber realizado simulacros de emergencia. Esto perjudica, debido a que la mayoría de los colaboradores no conocen las acciones a seguir durante una emergencia.

### **3.4.2 Evaluación de las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo**

Una fuente esencial para poder verificar la falta de información sobre seguridad y salud ocupacional fue a través de las observaciones realizadas en la organización, se evaluaron las condiciones necesarias de seguridad e higiene por medio de un listado de chequeo, en donde se observaron aspectos que se deben de cumplir. A continuación, se abordará los aspectos más relevantes.

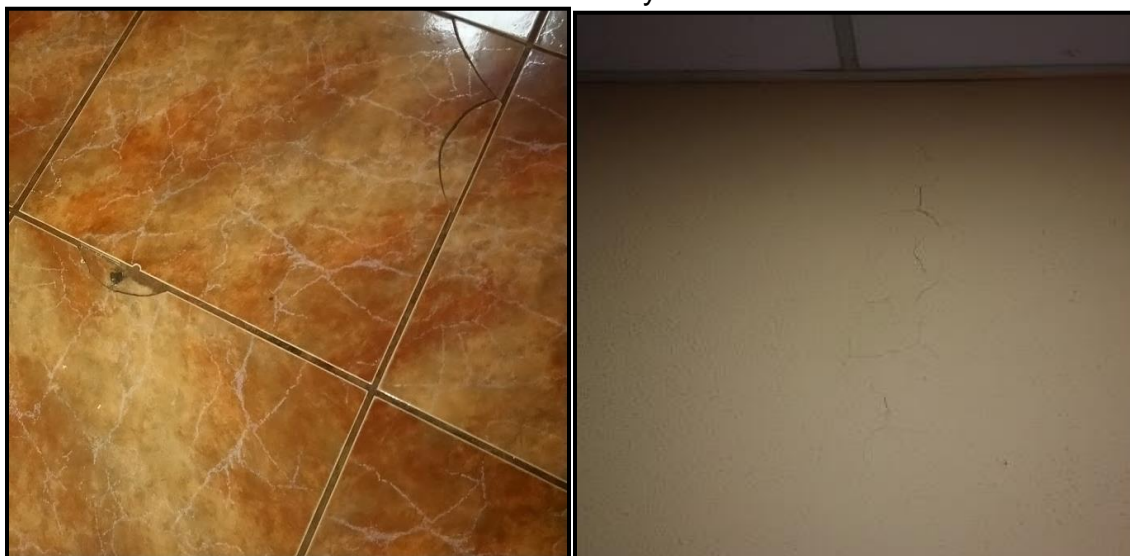
### 3.4.2.1 Superficie y Cubicación

Se observó y determinó que la dirección no proporciona el espacio de trabajo adecuado a los colaboradores, para la ejecución de sus actividades, lo que limita la movilidad en cada puesto de trabajo.

### 3.4.2.2 Pisos, techos y paredes

El piso y paredes deben encontrarse en buenas condiciones acorde a los materiales de construcción, estos deben de ser homogéneos, de color claro en tonalidad mate y no resbaladizo, se verifico que unas secciones de las paredes presentan daños en su estructura y los pisos son lisos y con grietas, lo que representa peligro para la integridad física de los colaboradores de la organización, porque están propensos a caídas o resbalones.

**Imagen 8**  
**Daños y grietas en pisos y paredes**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019

En la organización el techo es de lámina y madera, presenta daños y deterioro físico generado por la humedad, esto representa un riesgo para los colaboradores debido a que esto puede extenderse a toda la estructura con el pasar del tiempo haciendo que este pueda caerse o desplomarse.

**Imagen 9**  
**Daños en estructuras**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019

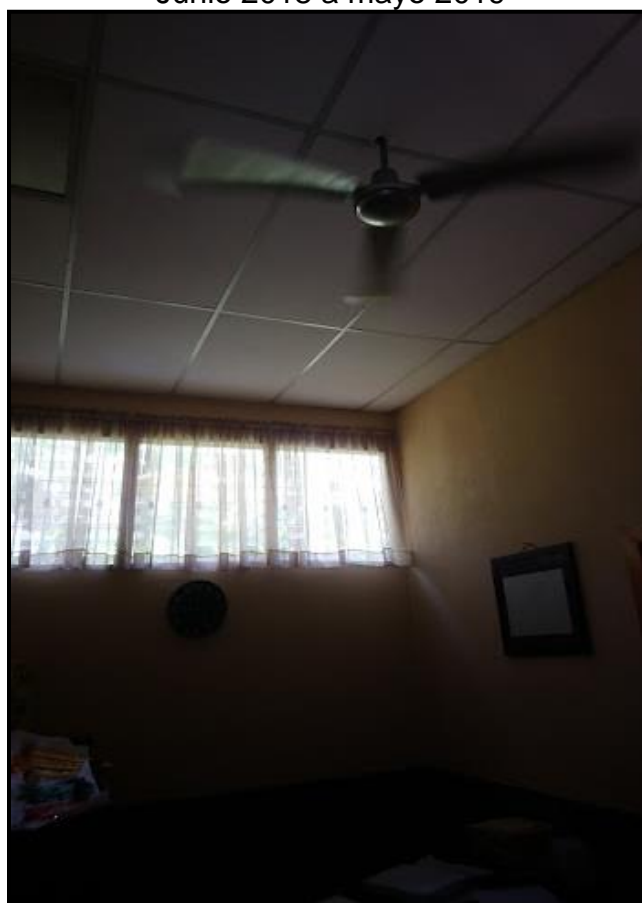
### 3.4.2.3 Iluminación

Se verificó que no se cuenta con un sistema de iluminación adecuado en cuanto a la calidad de la luz, lo que resulta ser inapropiado para la realización de las actividades de los colaboradores, debido a que, al realizar las jornadas médicas, las instalaciones deben estar debidamente iluminadas para la seguridad y conservación de la salud de los mismos, además no se cuenta con una fuente alterna de iluminación que se active en caso falle la fuente principal.

#### **Imagen 10**

#### **Iluminación deficiente**

PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



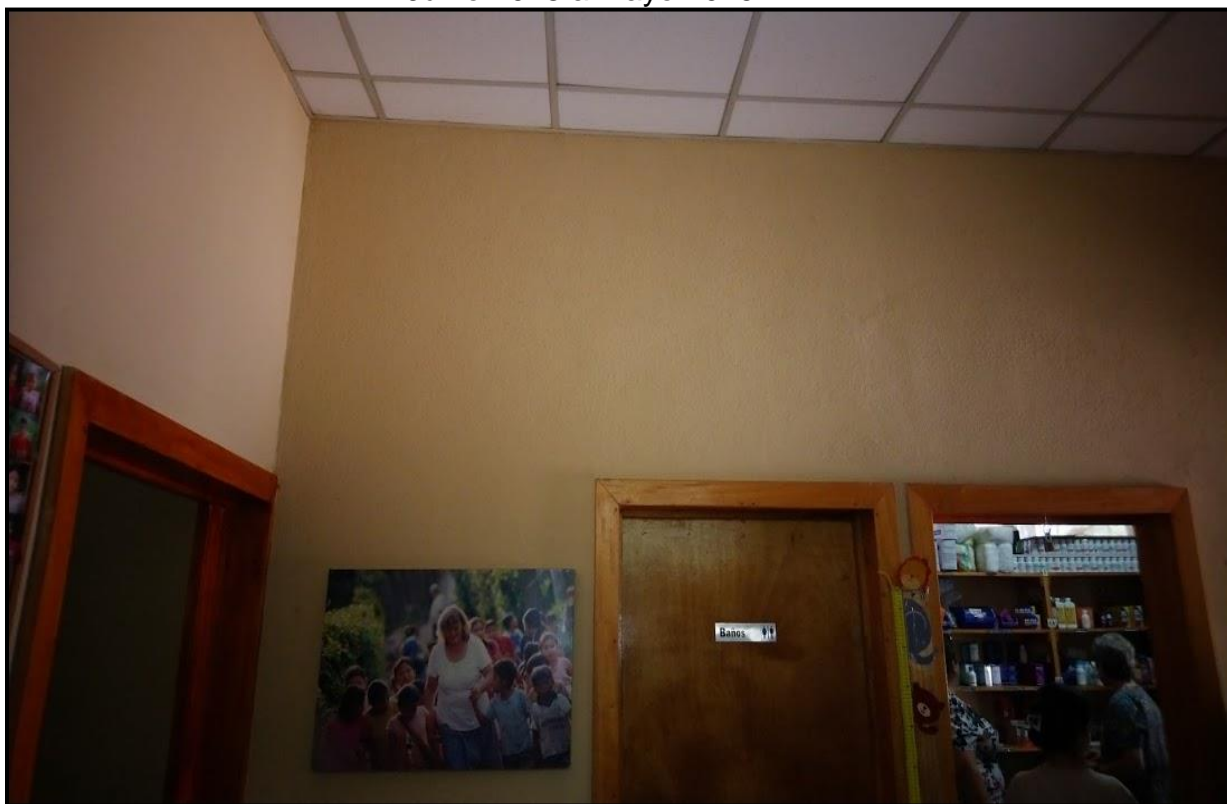
Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.



#### 3.4.2.4 Señalización

La Dirección no ha realizado acciones para implementar señales de seguridad e identificar de los lugares de trabajo dentro y fuera de las instalaciones de la organización. Los pasillos, puertas de salida y lugares que representen peligro para los colaboradores deben estar debidamente señalizados con la simbología de seguridad en los colores establecidos.

**Imagen 11**  
**Falta de señalizaciones e identificación de las áreas de trabajo**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019



### 3.4.2.5 Puertas y Salidas

Se observó que las puertas de salida representan un obstáculo para los colaboradores ante una situación de emergencia, debido a que no se encuentra acorde a lo establecido en el Reglamento, deben tener oscilación u orientación de apertura hacia afuera y las mismas tienen una orientación contraria, esto evita que los colaboradores puedan abandonar las instalaciones con rapidez y seguridad.

#### Imagen 12

**Puertas con apertura hacia adentro**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

### 3.4.2.6 Almacenamiento de Materiales

Se incumple con el debido almacenamiento de herramientas y materiales, la bodega se encuentra desordenada y los materiales apilados de forma inadecuada. Esto es un peligro para los colaboradores debido a que al momento de encontrarse dentro de la bodega puede ocasionar accidentes por la mala instalación de las estanterías.

#### Imagen 13

#### Mala organización de la bodega de materiales y herramientas

PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez

Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

### 3.4.2.9 Interruptores y Corta circuitos de baja tensión

Los fusibles o cortacircuitos no deben estar al descubierto, y deben contar con un equipo completamente cerrado para evitar el contacto fortuito con personas. Se observó que la caja porta fusibles tiene una mala instalación eléctrica, lo que puede ocasionar un corto circuito, esto pone en riesgo a los colaboradores y a las personas que visitan las instalaciones.

**Imagen 14**  
**Inadecuada instalación eléctrica**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

#### **3.4.2.7 Extintores portátiles y Sistemas contra incendios**

La organización no cuenta con sistemas contra incendios o extintores portátiles, se observó que el lugar es vulnerable a incendios por el tipo de material utilizado en la estructura debido a que ésta cuenta con cielo falso y madera en el techo.

#### **3.4.2.8 Equipo de protección personal**

A los colaboradores y voluntarios no se les proporciona equipo de protección personal que ayude a minimizar el riesgo al que están expuestos al momento de ejecutar sus actividades, se encuentran propensos a contagio de enfermedades, golpes y caídas, daños oculares y cualquier otra lesión que pueda dañar la integridad física.

### **3.5 Servicios**

“Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones de necesidades que se ofrecen a los clientes o usuarios”.<sup>1</sup>

PID dentro de su función principal presta servicios a la población de extrema pobreza, que reside en el área de influencia del lugar de ubicación; actualmente presta servicios a través de programas. A continuación, se mencionan los programas impartidos en la organización.

---

<sup>1</sup>Sandhusen, L.R., (2002). (Primera Edición), *Mercadotecnia* (pp.385). México D.F, México: Compañía Editorial Continental.

**Cuadro 12**  
**Programas y servicios**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019

<b>PROGRAMA</b>	<b>SERVICIO</b>
<b>Salud</b>	Medicina, farmacia, odontología y enfermería y atención médica.
<b>Apadrinamiento</b>	Donativo con suplementos nutricionales, matrícula escolar, alimentos.
<b>Vivienda</b>	Viviendas seguras y adecuadas para el desarrollo, instalación de estufas Onil.
<b>Micro-préstamos</b>	Préstamo que otorga para comenzar a desarrollar un negocio.
<b>Educación</b>	Becas estudiantiles.

Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

De acuerdo al cuadro anterior, los servicios que presta PID dentro de sus diferentes programas, se resumen en apadrinamiento, salud, nutrición, vivienda, educación, micro-préstamos y estufas, lo cual se considera de esta manera en los apartados posteriores.

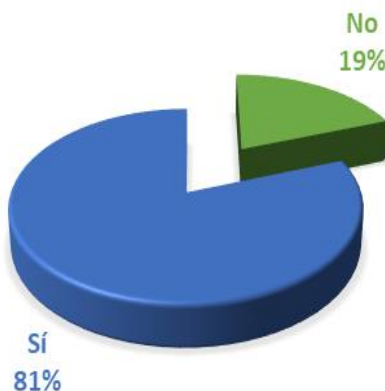
### **3.5.1. Grado de conocimiento de los programas**

El término divulgar consiste en publicar, extender, poner al alcance del público algo. (RAE, 2019). En el presente apartado, se muestra los resultados sobre el grado de conocimiento de los programas que ofrece PID, por parte de la población en el área de influencia, mediante una serie de temas como el conocimiento acerca de PID, programas que conocen y utilizan actualmente, la forma en que lo conocieron, los medios de comunicación que utilizan para informarse y el nivel de satisfacción que tienen los usuarios actualmente.

### 3.5.2. Conocimiento

A través de la boleta de encuesta de opinión realizada a la población en el área de influencia, se logró determinar el nivel de conocimiento acerca de PID. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

**Gráfica 11**  
**Conocimiento de la Población**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

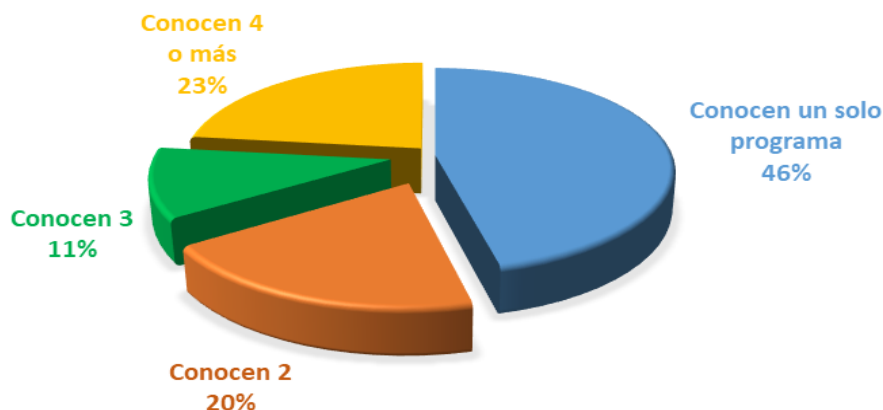
Se puede observar que el 81% de los encuestados en el área de influencia respondieron que sí conocen a PID, especialmente con el nombre de “Clínica” y el 19% restante desconocen de la existencia, esto indica que la labor social que realiza PID es conocida por los habitantes en general. Sin embargo, como se apreciará más adelante, se conoce a la organización, pero el conocimiento de los programas es bajo, esto demuestra que el conocimiento es débil y que no se aprovechan los servicios al máximo.

### 3.5.3. Importancia de la divulgación

Los programas de ayuda social se aplican mediante servicios de apadrinamiento, salud, nutrición, vivienda, educación, micro-préstamos y estufas onil, los cuales ofrece esta entidad a la población del Municipio de San Antonio Suchitepéquez. Es importante que estos programas sean conocidos porque de la demanda de los servicios se origina la existencia y continuidad de esta organización sin fines de lucro en Guatemala.

En la gráfica siguiente se muestra el nivel de conocimiento general de los programas en el área de influencia:

**Gráfica 12**  
**Población que conoce los Programas**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Investigación de campo grupo número 14, primer semestre de 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo verificar que del total de encuestados que indicaron conocer a PID y su labor, el 46% conoce un solo programa y el 20% indicó conocer dos, mientras que el 11% y 23% comentaron que conocen 3 y como mínimo 4 programas respectivamente, lo cual comprueba



el desconocimiento general de los programas que PID ofrece a la población en el área de influencia.

Al desconocerse los programas y sus servicios, por ende, la demanda de cada uno de ellos ingresa a una etapa de declive, lo cual significa que se descontinuaría la prestación de los mismos por baja o nula demanda, al mismo tiempo pondría en riesgo la continuidad de la labor social de PID en Guatemala.

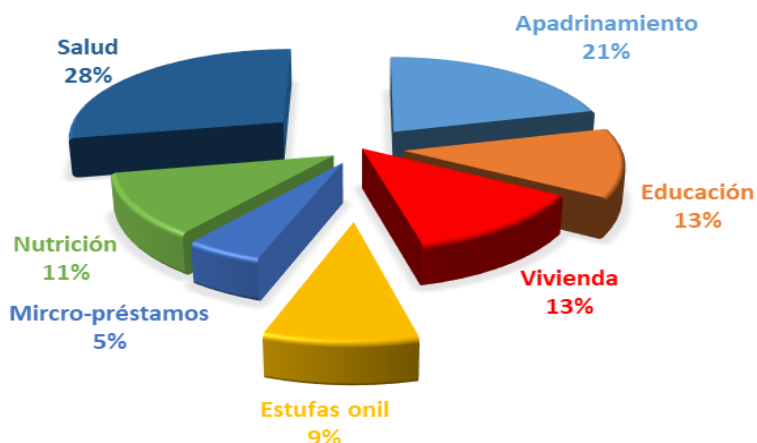
#### **3.5.4. Servicios conocidos por la población**

Con relación a la importancia que tiene divulgar cada uno de los servicios de los programas mencionados, determinar qué tanto es conocido un servicio en particular es necesario y útil con el fin de monitorear en cuál de ellos se deben dirigir los esfuerzos de manera efectiva.

De acuerdo a las repuestas obtenidas con relación al 81% de quienes conocen a PID, se muestra a continuación, el nivel de conocimiento de los servicios que presta PID en específico:



**Gráfica 13**  
**Nivel de conocimiento de los servicios de PID**  
 PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
 Junio 2018 a mayo 2019



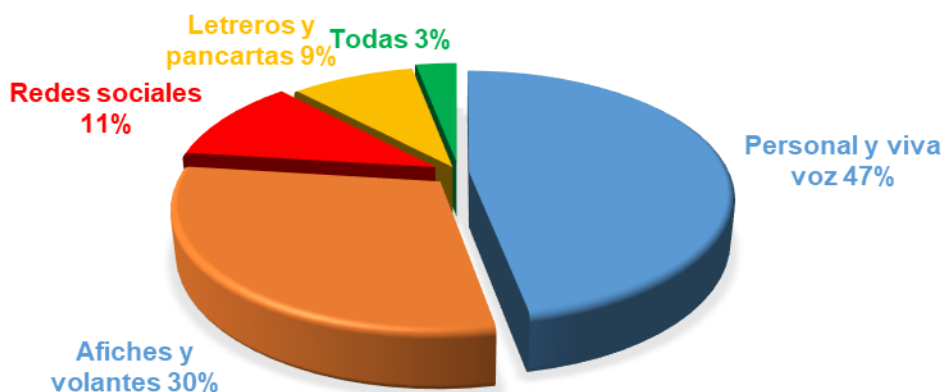
Fuente: Elaboración propia, Grupo No. 14, Práctica Integrada 2019.

De acuerdo a la información recabada, se pudo determinar que el nivel de conocimiento específico de cada uno de los servicios que ofrece PID. El 28% del servicio de salud, 21% apadrinamiento, 13% educación, 13% vivienda, 11% nutrición, 9% estufas onil, 5% Micro-préstamos. Esto refleja que la labor de PID es percibida por la población como una entidad dedicada principalmente a los servicios de salud y ayuda económica a los niños que viven en condiciones de extrema pobreza principalmente y que los demás servicios sean captados de manera ocasional en el área de influencia.

### 3.5.5. Medios de comunicación

En el presente apartado se muestra los resultados que se evaluaron sobre los medios de comunicación que la población le gustaría ser informada sobre los servicios que PID brinda.

**Gráfica 14**  
**Medios de comunicación preferidos para informarse**  
PID, Aldea Ixtacapa I, San Antonio Suchitepéquez  
Junio 2018 a mayo 2019



Fuente: Elaboración propia, Grupo No. 14, Práctica Integrada 2019.

De acuerdo a las respuestas de la población encuestada se estableció como resultado que el 47% sugiere ser informada personalmente, un 30% a través de afiches y volantes, el 11% en la utilización de redes sociales, el 9% ha sugerido la utilización de letreros y pancartas, el 3% dijo que todos los medios mencionados son eficaces para ser informada.

En general, el presente diagnóstico muestra el impacto que tienen los actuales esfuerzos por divulgar los servicios que presta PID a la población por medio de los programas indicados anteriormente, los cuales repercuten en el grado de conocimiento actual de los servicios en el área de influencia. De acuerdo a los resultados obtenidos, los pobladores conocen el nombre de PID y tiene una idea general acerca de lo que hace esta entidad.

---

Sin embargo, esto es insuficiente debido a que los programas son desconocidos en el área de influencia según resultados obtenidos en gráfica 12, lo cual denota que la divulgación de estos servicios es importante para que sean demandados por mayor cantidad de usuarios necesitados de este tipo de ayuda social.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que PID no cuenta con personalidad jurídica lo que provoca falta de apoyo financiero, material y humano por parte de entidades locales y debilidades en la formalidad de funcionamiento.
2. Se estableció que existe desconocimiento en la aplicación de principios y herramientas presupuestarias a nivel local, lo que representa información presupuestaria no realizada de forma técnica.
3. Se confirmó que se carece de registros contables y financieros por falta de orientación de esfuerzo en el fortalecimiento de registros económicos.
4. Se determinó que PID no ha asignado formalmente responsabilidades específicas al personal y la inexistencia de normas de control interno lo que ha provocado débil control, custodia y resguardo en el área de compras, almacén e inventarios.
5. Se comprobó que la falta de asesoría especializada en el área financiera en PID, esto ha provocado la inexistencia de tarjetas de responsabilidad para los activos fijos.
6. Se verificó que en PID no se han aplicado principios administrativos orientados a la planeación, lo que genera que las actividades administrativas y operativas se desarrollen empíricamente.
7. En la organización existe centralización de funciones provocada por la falta de delegación de responsabilidad y autoridad por parte de la Dirigencia y por la carencia de personal especializado en el área organizacional.

- 
8. Se determino que en el clima laboral hay debilidades en motivación, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, provoca, poca integración en las relaciones laborales en PID.
  9. Se evidenció la falta de conocimiento y aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional en PID, lo que pone en riesgo la seguridad física e integral de los colaboradores.
  10. Se constató que del 19% de la población encuestada no conoce PID por lo mismo desconoce la totalidad de los programas, del 81% de los encuestados se determinó que el 46% conoce un programa.

---

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda obtener la personería jurídica a través de la aplicación de los procedimientos contenidos en la guía para la constitución e inscripción de PID de acuerdo a las leyes vigentes en Guatemala, con el objeto de poder acceder al apoyo de entidades locales.
2. Que la Dirigencia elabore su presupuesto con la aplicación de principios, fases y procedimientos técnicos para un mejor control y registro de los ingresos y egresos que maneja la organización Partners In Development Inc.
3. Se sugiere el uso de un manual contable, para la elaboración de registros financieros, asimismo detallar los procedimientos contables que se deben realizar de manera formal conforme a las leyes vigentes en Guatemala.
4. Se sugiere establecer procedimientos que fortalezcan los rubros de inventarios, compras y almacén para mejorar los controles internos en los procesos de PID, así como asegurar el resguardo de los mismos.
5. Se recomienda generar una política para el uso obligatorio de tarjetas de responsabilidad al personal, con la finalidad de asegurar el resguardo adecuado de los activos fijos.
6. Para que la organización esté encaminada al éxito y al logro efectivo de sus labores, se recomienda la aplicación de los principios de la filosofía institucional. Así mismo, se recomienda como seguimiento en la siguiente práctica estudiantil la orientación de esfuerzos a la elaboración del plan estratégico, de tal forma que las actividades no se realicen de forma

- empírica, sino de forma clara, precisa y fundamentada a un largo, mediano y corto plazo.
7. Establecer un reglamento organizacional interno con el objeto de segregar funciones, que establezca responsabilidades y líneas de autoridad definidas, esto contribuirá a que las operaciones de PID se desarrollen eficiente y eficazmente.
  8. Implementar un plan de acción para mejorar el clima laboral y fortalecer los aspectos de: motivación, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo dentro del equipo de trabajo, y así generar una mejor relación entre colaboradores, lo que impactaría en la obtención de mejores resultados.
  9. Efectuar un plan de acción que cuente con las medidas de seguridad y salud ocupacional de acuerdo a las necesidades en PID, en conformidad con el reglamento del Ministerio de Trabajo y Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED).
  10. Se recomienda la implementación de un plan de campaña publicitaria para dar a conocer los servicios que presta a través de cada programa que PID brinda hacia la población.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Argüello, Sergio . (2018), *LA PRENSA GRÁFICA*. Recuperado el 28 de Febrero de 2019, de LA PRENSA GRÁFICA: Darío, H. (2008). *Principios de la administración*. Medellín Colombia: ITM.
2. *Decreto-Ley No. 106*, Congreso de la Republica de Guatemala, Guatemala. (1963).
3. *Decreto 02-2003*, Congreso de la Republica de Guatemala,Diario de Centro América, pág. 2. (24 de Febrero de 2003).
4. *Decreto 13-2013*, Congreso de la Republica de Guatemala,Diario de Centro América, pág. 5. (11 de Noviembre de 2013).
5. Dirección General de la Carrera Judicial, D. d. (2004), *Manual de políticas, normas y procedimientos para el personal administrativo*. República Dominicana.
6. Espinoza, A. y López, R, *La Importancia de la Contabilidad en las Empresas*, Revista Contribuciones a la Economía 2016.
7. Farem, Esteli, (2012),*Contabilidad y Finanzas Gubernamentales*.
8. Fayol, Herni, (1984), *Administración Industrial y General -Coordinación - Control -Previsión -Organización -Mando*. Buenos Aires: El Ateneo.
9. Fernández, Mercedes, (2012), *Seguridad e Higiene Industrial, Gestión de Riesgos*. En M. M. Fernández, Seguridad Industrial (pág. XII).
10. Fernández, Mercedes, (2012), *Seguridad e Higiene Industrial, Gestión de Riesgos*. En M. M. Fernández, Prólogo.



11. Hellriegel, Jackson, 10ma. Edición, (2007), *Comportamiento organizacional*, México.
12. Hernández, Sampieri, 6ta. Edición, (2014), *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
13. IFRS. (2016). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades* (NIIF para las PYMES). London.
14. Koontz, Harold, (2005). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hil. (2007).
15. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. 14va. Edición, (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill.
16. *Ley de actualización tributaria Decreto 10-2012*, Congreso de la Republica de Guatemala, C. D. Guatemala, Congreso De La República De Guatemala. (2012).
17. *Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo, Decreto No. 02-2003*, Congreso de la República de Guatemala. (2003).
18. Llorens, Andrea. (2018), *La Publicidad de las ONG (trabajo de Fin de Grado)*. Barcelona, España: Universidad Abierta de Cataluña.
19. Martínez, Gerardo, (2007), *Ensayos de teoría constitucional y derecho internacional*. Colombia: Universidad del Rosario.
20. Monzón, Joan. (2014), *Gestión de Almacenes*. España: Mc Graw Hill Education.
21. Munch Galindo, L. 2ª. Edición, (2008). *Plkaneación Estratégica, el rumbo hacia el éxito*, México: Trillas.
22. Ortiz, Adriana, (2004), *Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de conservación de la Universidad de las América*,

*Puebla.México*, Departamento de Administración de Empresas, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas.

23. Paniagua Karlos, (2005), *Principales escuelas del pensamiento administrativo*, Editorial Universidad Estatal a Distancia, Primera Edición, Costa Rica.
24. Peter, Karlos, *Principales escuelas del pensamiento administrativo*,. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
25. Piloña, Gabriel. 7ma Edición. (2008), *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala. GP Editores.
26. Quero, Juan. (2018). *Servicios de Asesoría en la Administración de Activos Fijos*. Guatemala: Deloitte
27. Romero Gálvez, J. (2014). *Administración, un enfoque analítico del proceso administrativo*. Guatemala.
28. Sánchez, Sandra, (2009). *El Presupuesto*. México: ECASA.
29. Serrano, Maria, (2014), *Logística de Almacenamiento, Capítulo IX Valoración de existencias e inventario*, España, Ediciones Paraninfo S.A.
30. Taylor Frederick Wilson, 10ma. Edición, *Principios de la administración científica*, Editorial Librería El Ateneo.
31. Wilson, Taylor.(2008), *Principios de la administración científica*. Librería El Ateneo.