

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE PRÁCTICAS ESTUDIANTILES
EN LA COMUNIDAD -PROPEC-
PRÁCTICA INTEGRADA
GRUPO QUINCE
EDIFICIO S12 SALÓN 207**



PLAN DE INVESTIGACIÓN

**“DIAGNÓSTICO FINANCIERO-CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LA
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA”**

GUATEMALA, MARZO 2023

Revisado y aprobado por:

Área de Contaduría Pública y Auditoría

(f) _____

Lic. Edgar Daniel Juárez Rojas

Área de Administración de Empresas

(f) _____

Lic. Mauro Alfredo Rodríguez Gutiérrez

Grupo 15

Listado de Estudiantes

Área de Contaduría Pública y Auditoría

No.	Carné	Nombre
1	201803934	Cruz Palacios María Fernanda
2	201804099	Morales Cano Mayrielyn Mariana
3	201804726	Barrera Suárez Sergio Samuel
4	201807668	Lobos Ajeatas Felipe Alexander
5	201807683	Ruiz Lemus Dharma Paola
6	201807694	Solares Cano Shadia Yokari
7	201807695	Choc Soto Jackeleen Priscila
8	201807708	Flores Gramajo Jaidev Dalhí
9	201807710	Villagrán Calabay Alicia Josefina
10	201807757	Coxaj García Ingrid Graciela
11	201807758	Martínez Juárez Yessica Yohanna
12	201807762	Villatoro Sánchez Josseline Raquel
13	201807765	Argueta Maldonado Ilse Diana Regina
14	201807781	López Guzmán Bryan Steve
15	201807827	Coco Castañeda Mario Alejandro
16	201807833	Pineda Rodríguez Madelin Abigail
17	201807852	Martínez Velásquez Carlos Eduardo
18	201807866	Menéndez Dorantes Ángel Daniel
19	201807872	Reyes Álvarez Damaris Onelia
20	201807881	Pichillá Lemus Leslie Graciela
21	201807890	Cardona Navarro Wendy Elisabeth
22	201807955	Solís Cruz Sucely Guadalupe
23	201807967	Maldonado Gallardo Edwin Josué

24	201807989	Ramos Zacarias Merly Orvelina
25	201807998	Herrep Domingo Crista Fernanda
26	201808018	Osorio Ochoa Esmeralda Patricia

Área de Administración de Empresas

No.	Carné	Nombre
1	201807723	González Contreras José Raúl
2	201807743	Álvarez Oscal Iris Paola
3	201807768	Sazo Yac Beverly Felisa
4	201807820	Toc Martínez Katherine Elizabeth
5	201807844	Chuc Merén Marvin Daniel
6	201807848	Guzmán Lima Luis Antonio
7	201807882	Ramírez Ramírez Yulissa
8	201807911	López Sandoval Alicia Estefanía
9	201807949	Cifuentes Moran Nery David
10	201807952	López Culajay Mirna Elizabeth
11	201808019	Marin Cabrera Ana Lucía
12	201808030	Méndez Ortíz Leslie Josefina

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
1 JUSTIFICACIÓN	1
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1 Especificación del Problema	2
2.1.1 Unidad de análisis	2
2.1.2 Contexto	3
2.2 Delimitación del Problema	3
2.2.1 Ámbito geográfico	3
2.2.2 Período histórico	3
3 MATRIZ GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	4
3.1 Matrices Específicas Área Financiera	5
3.2 Matrices Específicas Área Administrativa	8
4 BOSQUEJO PRELIMINAR DE TEMAS	12
5 MÉTODOS Y TÉCNICAS	14
5.1 Métodos	14
5.1.1 Método científico	14
5.1.2 Método deductivo	15
5.1.3 Método inductivo	16
5.1.4 Método analítico	16
5.2 Técnicas de Investigación	16
5.2.1 Visita de campo	16

5.2.2	Observación	17
5.2.3	Entrevistas	17
5.2.4	Cuestionarios	17
5.2.5	Encuestas	18
5.2.6	Muestreo	18
6	ESTIMACIÓN DE RECURSOS	18
6.1	Recursos Financieros	18
6.2	Recursos Humanos	19
6.3	Recursos Físicos	22
6.4	Recursos Tecnológicos	23
6.5	Recursos Materiales	23
7	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	25
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
	E - GRAFÍAS	28

ÍNDICE DE CUADROS

Título	Página
Cuadro 1 Recursos Financieros	19
Cuadro 2 Cálculo de Horas Hombre	20
Cuadro 3 Recursos Humanos	21
Cuadro 4 Recursos Físicos	22
Cuadro 5 Recursos Tecnológicos	23
Cuadro 6 Recursos Materiales	24



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA**



INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla el plan de investigación elaborado por los estudiantes del grupo número quince del salón doscientos siete que cursan la Práctica Integrada para el período 2023 pertenecientes a las carreras de Contaduría Pública y Auditoría y Administración de Empresas; como parte del pènsum de estudios, incluye la formación integral, interdisciplinaria y extensión universitaria de acuerdo al Programa de Prácticas Estudiantiles en la Comunidad -PROPEC-, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El plan de investigación se utilizará como guía para realizar el seguimiento a las recomendaciones en el ámbito financiero-contable y administrativo realizado por el grupo número catorce de la Práctica Integrada durante el año 2020, y la nueva problemática susceptible por determinar en la Asociación, la Misión de la Boca Costa, motivo por el que se prevé abordar el seguimiento a las recomendaciones de las áreas mencionadas, como las determinadas en la problemática con el objeto de apoyar y fortalecer las actividades de la entidad.

Este documento está compuesto por la justificación de la investigación, planteamiento del problema, matriz general y matrices específicas de la investigación, bosquejo preliminar de temas, métodos y técnicas a utilizar, estimación de los recursos, cronograma de actividades y referencias bibliográficas.

Dentro de la problemática que puede ser susceptible de análisis se mencionan siete problemas específicos, los cuales son: riesgo financiero y legal, desvinculación del plan operativo anual con el presupuesto, exposición al riesgo de pérdida, deterioro o



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



caducidad de los inventarios de activos fijos, almacén y bodega, débil cultura organizacional en las relaciones de los usuarios externos e internos, inconsistencias en la segregación de funciones y ausencia documental de procedimientos, desconocimiento de la satisfacción de los usuarios para la toma de decisiones estratégicas en el programa de apadrinamiento, y por último, baja utilización de los beneficios por parte de los apadrinados.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



1 JUSTIFICACIÓN

El grupo de estudiantes del undécimo semestre, que cursan la Práctica Integrada del período 2023, de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la Facultad de Ciencias Económicas, en cumplimiento del pènsum de estudios correspondiente a las carreras de Contaduría Pública y Auditoría y Administración de Empresas, como parte de la formación integral e interdisciplinaria del Programa de Prácticas Estudiantiles en la Comunidad -PROPEC-, realizarán actividades de estudio y diagnóstico situacional, con el fin de aportar al desarrollo de instituciones del sector público y privado, Organizaciones No Gubernamentales -ONG's- y otras organizaciones que contribuyen al desarrollo social y económico del país.

El grupo número quince de la Práctica Integrada del primer semestre del año 2023, desarrollará un estudio enfocado al seguimiento del diagnóstico realizado por los estudiantes de la Práctica Integrada del año 2020, en los ámbitos financiero, contable y administrativo, de la situación actual de la organización, que a partir de la adjudicación de la personalidad jurídica se denomina Asociación la Misión de la Boca Costa. Lo anterior se deriva a que la Asociación presenta nuevas problemáticas dentro del trabajo a realizar, en el contexto ya mencionado.

La Asociación, realiza trabajos de proyección social a través de apadrinamiento a personas que viven en pobreza extrema. La sede está ubicada en Aldea Concepción Ixtacapa I, Municipio de San Antonio Suchitepéquez, del Departamento de Suchitepéquez, República de Guatemala.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas desde el punto de vista financiero-contable y administrativo que provocan riesgo financiero y legal, inconsistencias en la planificación, organización y controles internos, así como una débil cultura organizacional; desconocimiento de la satisfacción de los usuarios y baja utilización de los beneficios por parte de los apadrinados, de la Asociación la Misión de la Boca Costa ubicada en el sector San Francisco, Aldea Ixtacapa I, Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Departamento de Suchitepéquez, República de Guatemala, del 1 de julio de 2022 al 30 de junio del 2023?

2.1 Especificación del Problema

Esta sección incluye la unidad de análisis y el contexto de la investigación.

2.1.1 Unidad de análisis

Corresponde a una entidad sin fines de lucro originalmente conocida como Partners In Development, Inc., actualmente se encuentra constituida en la República de Guatemala, con personalidad jurídica que la establece como Asociación la Misión de la Boca Costa que en adelante en el diagnóstico se tratará con esta razón social.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



2.1.2 Contexto

La investigación se limita al contexto financiero-contable y administrativo, aplicable a la naturaleza de las operaciones de la organización. Este análisis es la base para identificar la problemática existente en los procesos que realiza la entidad.

2.2 Delimitación del Problema

Se delimita la problemática al determinar el ámbito geográfico y período histórico del estudio.

2.2.1 Ámbito geográfico

Asociación la Misión de la Boca Costa se encuentra ubicada en el sector San Francisco, Aldea Concepción Ixtacapa I, municipio de San Antonio Suchitepéquez, a 11 kilómetros de la cabecera Departamental de Mazatenango y 149 kilómetros de la Ciudad Capital de Guatemala, con acceso directo por carretera Internacional del Pacífico CA-2, el área de influencia está integrada por: Aldea Concepción Ixtacapa II, sectores Desierto, Saquí y Shell. Para efectos de la investigación y a requerimiento de la institución, se excluye la aldea Xojolá, ubicada en el municipio de Nahualá del departamento de Sololá.

2.2.2 Período histórico

El proceso de investigación se realizará de julio 2022 a junio 2023.



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA**



3 MATRIZ GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS
<p>¿Cuáles son las causas desde el punto de vista financiero-contable y administrativo que provocan riesgo financiero y legal, inconsistencias en la planificación, organización y controles internos, así como una débil cultura organizacional; desconocimiento de la satisfacción de los usuarios y baja utilización de los beneficios por parte de los apadrinados, de la Asociación la Misión de la Boca Costa ubicada en el sector San Francisco, Aldea Ixtacapa I, Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Departamento de Suchitepéquez, República de Guatemala, del 1 de julio de 2022 al 30 de junio del 2023?</p>	<p>El desconocimiento y aplicación de los principios administrativos, contables y financieros a través de herramientas técnicas provocan riesgo financiero y legal, inconsistencias en la planificación, organización y controles internos, así como una débil cultura organizacional; desconocimiento de la satisfacción de los usuarios y baja utilización de los beneficios por parte de los apadrinados, de la Asociación la Misión de la Boca Costa ubicada en el sector San Francisco, Aldea Ixtacapa I, Municipio de San Antonio Suchitepéquez, Departamento de Suchitepéquez, República de Guatemala, del 1 de julio de 2022 al 30 de junio del 2023.</p>	<p>Indagar, verificar y determinar el desconocimiento y aplicación de los principios administrativos, contables y financieros a través de herramientas administrativas dentro de la Asociación la Misión de la Boca Costa, por medio del análisis documental, entrevistas dirigidas a la Directora, a la Contadora y a los apadrinados de la Asociación; cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la Asociación, guías de observación aplicadas a las instalaciones y una encuesta destinada a una muestra de la población beneficiada.</p>



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



3.1 Matrices Específicas Área Financiera

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
1	Riesgo financiero y legal.	La ausencia de registros bancarios, falta de emisión sobre documentos fiscales y carencia de contabilidad de acuerdo con las normas guatemaltecas provoca riesgo financieros y legal.	<p>Importancia de registros contables en asociaciones sin fines de lucro: "Las Asociaciones tienen obligación de inscribirse en la Superintendencia de Administración Tributaria, para su registro y control, y de llevar contabilidad completa y para el efecto deben llevar los libros de inventarios, diario, mayor, estados financieros, los cuales llevarán en forma organizada."¹</p> <p>Presentación de documentos Fiscales: "Las Asociaciones sin fines de lucro deberán extender a nombre de las personas donantes recibos que acrediten la recepción de las donaciones, en formularios autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria. Las Asociaciones sin fines de lucro, se encuentran exentas por la prestación de servicios, no así para las ventas, por lo que estas últimas actividades es obligatorio inscribirse en el régimen del IVA, solicitar autorización para emitir: facturas, notas de débito y crédito y facturas especiales."²</p> <p>Riesgos financieros y legales: "El riesgo legal y financiero es la probabilidad de pérdidas a un negocio derivadas principalmente de transacciones defectuosamente documentadas, reclamos o acciones legales, protección legal defectuosa de los derechos/activos de la Asociación y/o desconocimiento normativo o cambios en la ley o su interpretación."³ Entre los riesgos a los que se ve afectado, como consecuencia de su operativa: riesgo de liquidez, este viene determinado por la liquidez de los recursos económicos que la Asociación debe poner a disposición de los fines previamente comprometidos para cada una de las líneas de intervención.</p> <p>Bancarización en Materia Tributaria: Para no tener problemas fiscales es importante que las entidades no lucrativas deben tomar en cuenta que: "Los pagos que realicen los contribuyentes para respaldar costos y gastos deducibles o constituyan créditos fiscales y demás egresos con efectos tributarios, que sean mayores a cincuenta mil quetzales (Q.50.000.00), deberán realizarse por cualquier medio que establezca el sistema bancario, que individualice al beneficiario, distinto al efectivo, independientemente de la documentación legal que corresponda."⁴</p>	Comprobar la ausencia de registros bancarios, falta de emisión de documentos fiscales y carencia de contabilidad de acuerdo con las normas guatemaltecas, por medio de análisis documental a los expedientes que proporcionen las autoridades de la Asociación, así como una entrevista dirigida a la directora y a la contadora.

¹ Congreso de la República de Guatemala. (24 de Febrero de 2003). *Decreto 02-2003*.

² Decreto 27-92. (Mayo de 1992). *Ley del Impuesto al Valor Agregado*.

³ Diego Fiorito. (2020). *Gestión de Riesgo*. Buenos Aires.

⁴ Decreto 4-2012. (17 de Febrero de 2012). *Ley Antievasión II*.

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
2	Desvinculación del plan operativo anual con el presupuesto.	La ausencia de registros financieros actualizados y la dependencia financiera de Partners In Development (EEUU), provoca desvinculación del plan operativo anual con el presupuesto.	<p>Plan Operativo Anual -POA -: “El Plan Operativo Anual (POA) es un documento oficial donde se plasman las estrategias de acción de una empresa orientadas al futuro.”⁵</p> <p>Presupuesto: “Es un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un período determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados”⁶</p> <p>Importancia de la elaboración de un adecuado Plan Operativo Anual y presupuesto: “Elaborar este tipo de plan permite notar errores y variaciones en las operaciones, y hacer los cambios necesarios para mantener el orden. En esto radica la importancia de que se involucre a cada área participante. Así se podrá dar a conocer exactamente lo que ocurre en cada sector y se tendrá la oportunidad de reaccionar o atender conflictos en tiempo y forma.”⁷ “El Plan Operativo Anual se articula con el Presupuesto Anual, vinculando una a una las acciones de corto plazo con los programas correspondientes de la estructura programática del presupuesto.”⁸</p> <p>Registros actualizados: “Constituye una obligación contar con los libros; pero también comportan una necesidad, ya que permiten obtener datos ordenados de acuerdo a los principios contables o bases especiales de registro para evaluar la situación de la empresa.”^{9,10}</p> <p>Dependencia financiera y su incidencia en el Plan Operativo Anual y Presupuesto: “Tiene su origen en la presencia de capitales extranjeros en la economía de la periferia. El capital extranjero está constituido por inversiones extranjeras (radicación de capitales), [...] Estas entradas de divisas tienen como contrapartida un flujo de recursos financieros en sentido inverso.”¹¹</p>	Definir la ausencia de registros financieros actualizados y la dependencia financiera de Partners In Development (EEUU), a través de entrevistas a la directora y el análisis documental de los registros contables, el Plan Operativo Anual y Presupuesto 2022-2023.

⁵ Colectivo de participantes, El Arte de Planificar, Módulo 3 Maestría en Metodología y Didáctica para la educación superior, agosto 2019 – I edición página 15

⁶ Ramírez Padilla, David Noel *Contabilidad Administrativa* 2005 página 270

⁷ Colectivo de participantes, El Arte de Planificar, Módulo 3 Maestría en Metodología y Didáctica para la educación superior, agosto 2019 – I edición página 15

⁸ Artículo 17 Decreto Supremo No. 3246 República de Bolivia

⁹ La importancia fiscal y legal de los libros y registros obligatorios para las sociedades, C.P.C. José Mario Rizo Rivas, Lic. Margarita Mora Robles página 151

¹⁰ Artículo 368, Código de Comercio de Guatemala

¹¹ Dependencia Financiera y desnacionalización de la industria interna, Pedro Paz, mayo-agosto 2010 página 168

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
3	Exposición al riesgo de pérdida, deterioro o caducidad de los inventarios de activos fijos, almacén y bodega.	La falta de aplicación de controles internos, provoca la exposición al riesgo de pérdida, deterioro o caducidad de los inventarios de activos fijos, almacén y bodega.	<p>Control en Inventarios: “Cada organización debe analizar sus existencias en relación a su variedad y cantidad, para clasificarlas de acuerdo a las características que cada artículo o grupo de artículos presenta, con la finalidad de facilitar el control.”¹²</p> <p>Control de inventarios: “Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados, se deben establecer resguardos físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos y a robos.”¹³</p> <p>Administración de Riesgos: “Los controles internos fomentan la eficacia y eficiencia operativa, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.”¹⁴</p>	Determinar la falta de aplicación de controles internos en la Asociación la Misión de la Boca Costa, por medio de una entrevista dirigida a la directora y colaboradores, así mismo la utilización de una guía de observación a las áreas de inventarios y el análisis documental de los riesgos de control que proporcione la Asociación a través de una matriz de riesgos.

¹² Múzquiz Dante, (2013). Administración de Inventarios y Almacenes, Centro de Educación Continua Unidad Mazatlán, Pág. 39.

¹³ Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales, (2014). Control y Manejo de Inventario y Almacén.

¹⁴ Castellanos Ricard, (2006). Auditorías en entornos informáticos, Editorial Universidad Nacional de Córdoba, Segunda Edición, Argentina, Pág. 68

3.2 Matrices Específicas Área Administrativa

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
4	Débil cultura organizacional en las relaciones de los usuarios externos e internos.	La desactualización de la filosofía institucional provoca débil cultura organizacional en las relaciones de los usuarios externos e internos.	<p>Filosofía Institucional: “Pensar en el futuro y planear estratégicamente otorga a la organización más posibilidades de sobrevivir, que si actúa sólo en función del corto plazo. Este propósito requiere iniciar el proceso estratégico con una fase de formulación en la que se enuncie el conjunto de cuatro componentes fundamentales: Visión, Misión, Valores, Código de ética”¹⁵</p> <p>Cultura Organizacional: La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización. La esencia de la cultura de una compañía encuentra su expresión en la forma en que hace sus negocios, trata a sus clientes y trabajadores y el grado de autonomía o libertad que existe en sus unidades o despachos y el grado de lealtad que los trabajadores sienten por la empresa.¹⁶</p> <p>Relación de la filosofía institucional hacia la cultura organizacional: Para lograr que se operacionalice la estructura ocupacional propia de cada organización, es necesario que se fomente una cultura que sea congruente con la misma, a través de lineamientos claros en las siguientes variables: liderazgo; estilo de trabajo; comunicación; relaciones, y todo esto, sustentado en una filosofía institucional evidenciada en la práctica comportamental de sus miembros.¹⁷</p>	<p>Determinar la desactualización de la filosofía institucional por medio de una entrevista dirigida a los usuarios internos y externos. Además, el análisis técnico de la conformación de los elementos de la filosofía institucional y la observación de las instalaciones.</p>

¹⁵ D’Alessio Ipinza, El Proceso estratégico Un enfoque de gerencia, pearson, página 60.

¹⁶ Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, McGRAW-HILL editores, S.A. de C.V., página 176-177.

¹⁷ Llano Encalada Mónica, La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana, Samborondón – Ecuador, página 102.

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
5	Inconsistencias en la segregación de funciones y ausencia documental de procedimientos.	La desactualización del Reglamento Orgánico Interno, provoca inconsistencias en la segregación de funciones y ausencia documental de procedimientos administrativos.	<p>Desactualización de reglamentos: “La actualización del manual de funciones y la elaboración del manual de procedimientos juega un papel importante en la productividad de cualquier empresa de productos o servicios. Establecer las funciones de los empleados en una empresa y sus debidos procedimientos, es un tema importante de investigación pues va íntimamente ligado a la productividad del personal y rentabilidad de ésta, por lo tanto, cualquier empresa que busque un alto nivel competitivo debe centrar su atención en la manera como se realizan sus funciones y sus debidos procedimientos.”¹⁸</p> <p>Procedimientos administrativos: “Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, los procedimientos administrativos buscan armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, procesos y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas.”¹⁹</p> <p>Reglamento Orgánico Interno: "Es un documento de gestión institucional de carácter técnico y normativo, que contiene la organización y estructura formal de una entidad, describiendo su conformación, es decir, las funciones generales y específicas de los órganos que la conforman.”²⁰</p>	Verificar la desactualización del Reglamento Orgánico Interno, a través de una entrevista a la directora y colaboradores, así como la validación de las funciones definidas en el Reglamento Orgánico Interno con las actividades asignadas al personal.

¹⁸ Prosperini, M., & Hernandez, W. (2007). *ACTUALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS*. Cúcuta.

¹⁹ Plata, C. (2017). *Procedimiento administrativo*. Bogotá: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO.

²⁰ Ministerio de Finanzas Públicas, G. (2017). *REGLAMENTO ORGÁNICO INTERNO DE LA OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL*. Guatemala

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
6.	<p>Desconocimiento de la satisfacción de los usuarios para la toma de decisiones estratégicas en el programa de apadrinamiento:</p> <p>a. Educación b. Construcción de viviendas c. Instalación de estufas ecológicas d. Salud e. Micropréstamos f. Competencias digitales</p>	<p>La falta de aplicación de una metodología sistemática para evaluar la opinión de los usuarios, provoca desconocimiento de la satisfacción de los usuarios para la toma de decisiones estratégicas en el programa de apadrinamiento:</p> <p>a. Educación b. Construcción de viviendas c. Instalación de estufas ecológicas d. Salud e. Micropréstamos f. Competencias digitales</p>	<p>Metodología sistemática: Entendemos así que las decisiones y acciones que sean tomadas en un área de la organización afectan a otras y viceversa, es decir, es una cadena, en la cual, si un eslabón falla los demás se van a ver perjudicados, [...] El enfoque sistemático nace con el expansionismo, el cual, es la relación que tiene con lo que lo rodea y con lo cual forma parte, su pensamiento es de juntar las cosas.²¹</p> <p>Satisfacción del usuario: La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento. La satisfacción del usuario puede influir en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El hecho de que el usuario procure o no procure atención, ✓ El lugar al cual acuda para recibir atención, ✓ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicio.²² <p>Técnicas de investigación "Encuesta": Destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador, se utiliza un listado de preguntas denominado cuestionario, para obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.²³</p>	<p>Determinar la falta de una metodología sistemática para evaluar la opinión de los usuarios, a través de una entrevista a la Directora y una encuesta destinada a una muestra de la población beneficiada.</p>

²¹ Organizaciones y Administración, un Enfoque de Sistemas, Editorial Norma, 1985, página 145

²² Moya, J. L. R. (2000). Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. Juan Carlos Martínez Coll.

²³ Sanabria, R. M. (1989). *El Plan de Investigación*.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS
7.	Baja utilización de los beneficios por parte de los apadrinados.	La falta de un plan de inducción y seguimiento para los beneficiarios del programa, provoca baja utilización de los beneficios bajo el modo de apadrinamiento.	<p>Plan de Inducción: Programa formal o informal para que los apadrinados se familiaricen con los diversos beneficios que otorga la Asociación.²⁴</p> <p>Plan de Seguimiento: Consiste en validar las diferentes actuaciones que se irán desarrollando durante el calendario de aplicación para comprobar que los objetivos planteados en cada una de las fases se estén cumpliendo.²⁵</p> <p>Beneficios del Plan de Inducción y Seguimiento: Vincular a los apadrinados con los programas desde el principio para garantizar que les puedan dar continuidad y asegurar el uso integral de los mismos a través de un plan de desarrollo que siempre será sostenible.²⁶</p>	Verificar la falta de un plan de inducción y seguimiento, a través de entrevistas dirigidas a los apadrinados de la Asociación, análisis del procedimiento de ingreso al programa y una encuesta destinada a la muestra de la población beneficiada.

²⁴ Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2003). La gestión de los recursos humanos.

²⁵ Aularagón, Catedu. Plan de Seguimiento.

²⁶ García Cabezas, Noemi. (2020). El papel de las ONG en la sociedad actual. Ayuda en Acción.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



4 BOSQUEJO PRELIMINAR DE TEMAS

Se diseña un Índice o tabla de contenido que sirve de guía y orienta al investigador, se plantea como una estructura de temas y subtemas que serán desarrollados, de acuerdo con un orden lógico durante el proceso de investigación.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA ASOCIACIÓN: LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA

- 1.1 Asociación la Misión de la Boca Costa
 - 1.1.1 Antecedentes
 - 1.1.2 Ubicación
 - 1.1.3 Vías de acceso
 - 1.1.4 Población
- 1.2 Programas de la Asociación la Misión de la Boca Costa
 - Educación
 - Salud
 - Vivienda
 - Apadrinamiento
 - Tutorías
 - Microcréditos
 - Competencias Digitales
- 1.3 Área de Influencia
 - Población de usuarios
 - Muestra



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA**



CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DEL ÁREA FINANCIERA

- 2.1 Procedimientos Financieros y Contables
 - 2.1.1 Riesgo financiero y legal.
- 2.2 Presupuesto de la Asociación
 - 2.2.1 Nivel de vinculación del plan operativo anual con el presupuesto.
- 2.3 Control de Inventarios
 - 2.3.1 Riesgo de pérdida o caducidad de los inventarios de activos fijos.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

- 3.1 Filosofía Organizacional
 - 3.1.1 Cultura organizacional
- 3.2 Estructura Organizacional
 - 3.2.1 Procedimientos administrativos
- 3.3 Servicio al Beneficiario
 - 3.3.1 Satisfacción del beneficiario
- 3.4 Divulgación de los Servicios
 - 3.4.1 Plan de inducción de los programas

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



5 MÉTODOS Y TÉCNICAS

Son herramientas útiles para el equipo investigador porque facilita y contribuye a la realización de manera ordenada la recolección, organización, presentación, interpretación y análisis de datos obtenidos que serán plasmados en el informe final.

5.1 Métodos

A través de estos métodos los estudiantes pondrán en práctica una serie de pasos a seguir con la finalidad de alcanzar los objetivos y validar las hipótesis de investigación.

5.1.1 Método científico

Es un conjunto de acciones en donde el investigador debe estar atento en su ejecución, ya que este filtro permite encontrar resultados y hallazgos sobre información relevante en el contexto de la unidad de análisis, este consta de tres fases, las cuales son:

- **Fase Indagadora o de descubrimiento**, fase inicial del método científico, en donde se obtendrá información por medio de fuentes primarias, esto se realizará a través de las visitas de campo que se realicen a la Asociación ubicada en San Antonio Suchitepéquez, con la finalidad de determinar y comprobar aspectos internos y externos concernientes a las actividades de la asociación planteadas en las matrices de investigación de este Plan, la recolección de datos se realizará por medio de encuestas, cuestionarios, entrevistas y la observación directa de las actividades que realiza, registros, reportes, almacenajes, custodia y resguardo de bienes. Las fuentes secundarias brindarán información de

segunda mano encontrada por medio de informes anteriormente efectuados a la unidad de análisis, páginas web o libros.

- **Fase Demostrativa**, con la información recolectada, se procede en la segunda etapa de la práctica a tabular y analizar los resultados, datos y hallazgos encontrados, los cuales permiten obtener de manera ordenada la evidencia que será un medio de comprobación de las hipótesis planteadas anteriormente, para lo cual se analizarán tablas, gráficas, enunciados, comparaciones sobre la información recolectada y ordenada.
- **Fase Expositiva**, fase final en donde los asesores investigadores harán una presentación de los resultados obtenidos que deben de plasmarse en el informe final, mismos que incluyen las conclusiones y recomendaciones del caso, que será entregado a la Asociación la Misión de la Boca Costa, con el propósito de brindarles las recomendaciones que pueden servir de insumos para mejorar la prestación de servicios, actividades y controles.

5.1.2 Método deductivo

Con con este método se construirán inferencias basado en lo general a lo particular, se limita a explicar la información por medio del razonamiento lógico con el cual se pretende ofrecer una prueba concluyente, es decir, demostrar la verdad de la conclusión a partir de una opinión por medio del conocimiento adquirido en el proceso de diagnóstico.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



5.1.3 Método inductivo

Haciendo uso del método inductivo se generan nuevos conocimientos sobre las operaciones, actividades y sistemas de control con las que cuenta la Asociación, aplicando el razonamiento basado en la inducción, es decir, en el establecimiento de una conclusión que se basa de lo particular a lo general, plasmando las problemáticas específicas a la general.

5.1.4 Método analítico

Este método será utilizado en el proceso de consulta bibliográfica, seguidamente de la comprensión y análisis ésta para documentar un marco teórico, mismo que sirve de base para encontrar los problemas actuales de la Asociación, decretando sus causas y efectos, dando paso a crear objetivos que determinarán si las hipótesis anteriormente planteadas se comprueban o rechazan.

5.2 Técnicas de Investigación

Muestra el camino que se debe seguir durante la investigación con ayuda de la aplicación de técnicas que permitirán recolectar datos, información y hallazgos para contar con elementos de juicios objetivos para la comprobación de las hipótesis. Entre las técnicas aplicadas están:

5.2.1 Visita de campo

Se realizan dos tipos de visitas a la Asociación la Misión Boca Costa (PID):



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



Visita Preliminar, implica que los estudiantes de la práctica integrada del grupo #15, año 2023, observen las instalaciones de la unidad de análisis, tomando nota de información actual que no se encuentre en alguna página web.

Visita de Trabajo de Campo, fase fundamental en el desarrollo del diagnóstico, ya que, por medio de herramientas, como el cuestionario, las encuestas y las cédulas narrativas permitirá conocer lo que ocurre en el entorno de la Asociación, la información que se obtenga servirá para comprobar o rechazar la hipótesis, y con ello concluir y recomendar en el trabajo realizado.

5.2.2 Observación

Es una técnica que se utiliza atentamente en la unidad de análisis, Asociación la Misión de la Boca Costa durante la visita preliminar y trabajo de campo, con la finalidad de obtener información haciendo uso del sentido común de lo evidenciado y con ayuda del razonamiento lógico se podrá clasificar la información importante posterior a analizar.

5.2.3 Entrevistas

Se aplica esta técnica de investigación a los colaboradores de la Asociación, así como a la directora de la entidad con el fin de obtener información fidedigna y confiable de primera mano que permita realizar un análisis exhaustivo sobre la situación actual de la organización de los problemas que enfrentan diariamente en su entorno laboral.

5.2.4 Cuestionarios

Se promoverá la realización de preguntas previamente estructuradas definidas y planificadas que tienen por objeto recopilar información detallada de las operaciones naturales dentro de la Asociación, éstas serán dirigidas a los colaboradores y



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



apadrinados establecidos dentro de la unidad de análisis con el fin de medir el clima laboral y revisar los procesos de la organización.

5.2.5 Encuestas

Se implementará esta técnica estadística para la obtención y medición de datos a través de un material previamente diseñado con una serie de preguntas planteadas y orientadas a un tema en específico, dirigidos a los habitantes del área de influencia que alcanza la Asociación en los alrededores de la aldea, con la finalidad de analizarlas para comprobar la hipótesis y de esta manera en un futuro brindar posibles soluciones.

5.2.6 Muestreo

Por medio de la población a analizar se determinará una muestra o grupo de personas que compartan características compatibles sobre la Asociación, a quienes se les aplicará una encuesta con el objeto de obtener resultados con un nivel de confianza que permita obtener datos fidedignos.

6 ESTIMACIÓN DE RECURSOS

Los recursos presupuestados para la elaboración y ejecución del presente estudio son los siguientes:

6.1 Recursos Financieros

Los recursos Financieros se estiman a partir de la definición y determinación de las necesidades de los recursos tanto humanos, físicos, tecnológicos y materiales que se implementaran durante el transcurso del estudio.

Cuadro 1

Recursos Financieros

Asociación la Misión de la Boca Costa, Aldea Concepción Ixtacapa I,
San Antonio, Suchitepéquez
De enero a mayo 2,023

Cantidad	Concepto	Precio Unitario	Total
1	Recurso Humano	Q. 0.00	Q. 69,220.80
2	Recursos físicos	Q. 0.00	Q. 7, 500.00
3	Recursos Tecnológicos	Q. 0.00	Q. 1,595.00
4	Recursos Materiales	Q. 0.00	Q. 12,478.00
Total, de los recursos financieros			Q. 90,793.80

Fuente: Elaboración Propia Grupo Número 15, Práctica Integrada 2,023 USAC.

6.2 Recursos Humanos

Detalle de la cantidad de personas para el desarrollo del presente trabajo, incluye:

- Dos licenciados docentes supervisores; titulados de Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, quienes supervisan el trabajo de gabinete, poseen experiencia en el campo de investigación financiera, contable y administrativa, analíticos de la problemática social actual de Guatemala.
- Veintiséis investigadores de la carrera de Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría, quienes poseen las destrezas y conocimientos en control interno, contabilidad y finanzas.

Cuadro 3

Recursos Humanos

Asociación la Misión de la Boca Costa, Aldea Concepción Ixtacapa I,
San Antonio, Suchitepéquez
De enero a mayo 2,023

Cantidad	Descripción	Horas Hombre	Precio Unitario por Hora	Total, Parcial
1	Docente Supervisor Licenciado en Administración de Empresas	0	Q. 0.00	Q. 00.00
1	Docente Supervisor Licenciado en Contador Público y Auditor	0	Q. 0.00	Q. 00.00
26	Investigadores de la carrera de Licenciatura de Contador Público y Auditor**	3,744	Q. 12.65	Q. 47,361.60
12	Investigadores de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas**	1,728	Q. 12.65	Q. 21,859.20
Total, de recursos humanos				Q.69,220.80

**Estos datos no son reales, fueron realizados con base a proyecciones hipotéticas para fines de información.

Fuente: Elaboración Propia Grupo Número 15, Práctica Integrada 2,023 USAC.

:

6.3 Recursos Físicos

Se estima el uso de los siguientes recursos físicos para el desarrollo del estudio.

Cuadro 4

Recursos Físicos

Asociación la Misión de la Boca Costa, Aldea Concepción Ixtacapa I,
San Antonio, Suchitepéquez
De enero a mayo 2,023

Cantidad	Concepto	Precio Unitario	Total
3	Bus (Renta)	Q. 2, 500.00	Q. 7, 500.00
42	Computadoras	Q. 0.00	Q. 0.00
42	Escritorios de oficina	Q. 0.00	Q. 0.00
42	Mesas de oficina	Q. 0.00	Q. 0.00
Total, de los recursos físicos			Q. 7, 500.00

Fuente: Elaboración Propia Grupo Número 15, Práctica Integrada 2,023 USAC.

6.4 Recursos Tecnológicos

Se deben utilizar los siguientes recursos tecnológicos para el desarrollo de la práctica integrada.

Cuadro 5

Recursos Tecnológicos

Asociación la Misión de la Boca Costa, Aldea Concepción Ixtacapa I,
San Antonio, Suchitepéquez
De enero a mayo 2,023

Cantidad	Concepto	Precio Unitario	Total
1	Impresora Multifuncional Canon G2160 USB	Q. 1,595.00	Q. 1,595.00
4	Cartuchos	Q. 0.00	Q. 0.00
38	Computadoras personales	Q. 0.00	Q. 0.00
10	Tablet	Q. 0.00	Q. 0.00
1	Cámaras digitales	Q. 0.00	Q. 0.00
Total, de los recursos tecnológicos			Q. 1, 595.00

Fuente: Elaboración Propia Grupo Número 15, Práctica Integrada 2,023 USAC.

6.5 Recursos Materiales

Los recursos materiales utilizados para la ejecución del estudio se calculan considerando como mínimo 2 visitas de campo. Estos recursos serán utilizados para la elaboración y presentación de borradores e informes finales.

7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

NO.	ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PRIMERA ETAPA																					
TRABAJO DE GABINETE																					
1	Inicio de actividades con alumnos																				
2	Inducción e información de la práctica																				
3	Integración de los grupos de trabajo																				
4	Evaluación del Reglamento de la Práctica																				
5	Exposición sobre el Plan de Investigación																				
6	Planificación de la primera visita a la unidad objeto de estudio																				
7	Primera visita preliminar a la unidad objeto de estudio																				
8	Informe de la primera visita a la unidad objeto de estudio y discusión de la problemática																				
9	Discusión de la problemática encontrada en la primera visita preliminar																				
10	Exposición Plan de Investigación y Matriz de Problemas																				
11	Elaboración de matriz de la investigación																				
12	Evaluación Plan de Investigación y entrega del Plan de Investigación																				
13	Revisión del Plan de Investigación con énfasis en las matrices de trabajo																				
14	Entrega para aprobación a supervisor de PROPEC																				
15	Elaboración instrumentos de recopilación de información con base al Plan de Investigación																				
16	Planificación de la segunda visita de trabajo de campo																				
17	Visita de trabajo de campo a la unidad objeto de estudio																				
18	Tabulación de información de datos recopilados																				
19	Entrega de informe grupal sobre la segunda visita																				
20	Análisis de la información recopilada																				
TERCERA ETAPA																					
ELABORACIÓN DE INFORMES Y PROPUESTA TÉCNICA																					
21	Elaboración del primer borrador como informe final y diagnóstico																				
22	Devolución de informes para correcciones																				
23	Preparación de recomendaciones y revisión de instrumentos técnicos																				
24	Entrega propuestas a supervisor docente de PROPEC																				
25	Correcciones a los documentos																				
26	Presentación final del trabajo a unidad objeto de estudio																				

Fuente: Elaboración Propia Grupo Número 15, Práctica Integrada 2,023 USAC.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castellanos, R. (2006). *Auditorías en entornos informáticos* (Segunda ed.). Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.
2. Chiavenato, I. (n.d.). *Gestión del Talento Humano*. McGRAW-HILL.
3. Código de Comercio de Guatemala. (n.d.). *Artículo 368*.
4. Colectivo de participantes. (2019). *El Arte de Planificar* (Primera ed.).
5. Congreso de la República de Guatemala. (2003, Febrero 24). DECRETO 02-2003. Retrieved from Ley de Organizaciones no Gubernamentales.
6. Dante, M. (2013). *Administración de Inventarios y Almacenes*.
7. Decreto 27-92. (1992, Mayo). *LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO*.
8. Decreto 4-2012. (2012, Febrero 17). *Ley Antievasión II*. Retrieved from DECRETO NÚMERO 4-2012.
9. Diego Fiorito. (2020). *Gestión de Riesgo*. Buenos Aires.
10. Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2003). *La gestión de los recursos humanos*.
11. Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y Manejo de Inventario y Almacén*.
12. Ipinza, D. (n.d.). *El Proceso estratégico Un enfoque de gerencia*. Pearson.
13. Leon Betancourt, A. (1985). *Organizaciones y administración, un enfoque de sistemas*. Bogotá: Norma.
14. Llanos Encalada, M. (n.d.). *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana*. Samborondón, Ecuador.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



15. Ministerio de Finanzas Públicas, G. (2017). *REGLAMENTO ORGÁNICO INTERNO DE LA OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL*. Guatemala.
16. Morgan Sanabria, R. (1989). *El Plan de Investigación*.
17. Paz, P. (2010). *Dependencia Financiera y desnacionalización de la industria interna*.
18. Plata, C. (2017). *Procedimiento administrativo*. Bogotá: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO.
19. Prosperini, M., & Hernandez, W. (2007). *ACTUALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS*. Cúcuta.
20. Ramírez Padilla, D. (2005). *Contabilidad Administrativa*.
21. República de Bolivia. (n.d.). *Artículo 17 Decreto Supremo No. 3246*.
22. Rizo Rivas, J., & Mora Robles, M. (n.d.). *La importancia fiscal y legal de los libros y registros obligatorios para las sociedades*.
23. Rojas Moya, J. (2000). *Gestión por procesos y atención del utuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
PRÁCTICA INTEGRADA 2023
ASOCIACIÓN LA MISIÓN DE LA BOCA COSTA



E - GRAFÍAS

24. Anónimo. (s.f.). *Plan de seguimiento*. Obtenido de Catedu.es.

25. García Cabezas, N. (2020). *El papel de las ONG en la sociedad actual*. Obtenido de Ayuda en Acción.