

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL  
SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN  
“MIS AÑOS DORADOS”, DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN  
CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ**

**MÓNICA ESTER GARCÍA GARCÍA**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL 2018**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL  
SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN  
“MIS AÑOS DORADOS”, DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN  
CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ.**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

**POR**

**MÓNICA ESTER GARCÍA GARCÍA  
CARNÉ 201140422**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
ADMNISTRADORA DE EMPRESAS**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL 2018**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquín Yoj
REPRESENTANTE DOCENTE:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DE EGRESADOS:	Lic. Abg. Not. Edwin Alcides Barrios Sosa
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Mtro. Disraely Dárin Manfredy Jom Hernandez Br. Karla Vanessa Barrera Rivera

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Ing. Ind. Francisco David Ruíz Herrera

### **COORDINADORES DE CARRERA**

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

### **COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

COORDINADOR:	Ing. Milton Haroldo Rivera Chen
SECRETARIO:	Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
VOCAL:	Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

### **REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO**

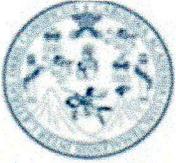
Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

### **REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Lcda. Gloria Isabel Contreras Pop

### **ASESORA**

Lcda. Laura Jesica Maltez Juárez



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-6600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 10 de Agosto 2017  
Ref. No.: 15/CADE-28-2017

Señores  
Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario del Norte (CUNOR)  
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN "MIS AÑOS DORADOS", DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mónica Ester García García, Carné No. 201140422.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

*"Id y Enseñad a los otros"*

Lcda. ~~Laura Jesica Maltez Juarez~~  
Asesora





CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-

Cobán Alta Verapaz

Telefax: 7956-6600

E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 17 de Octubre 2017  
Ref. No.: 15/CADE-52-2017

Señores  
Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario del Norte (CUNOR)  
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN "MIS AÑOS DORADOS", DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mónica Ester García García, Carné No. 201140422.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

*"Id y Enseñad a Todos"*

Lcda. Gloria Isabel Contreras Pop  
Revisora





CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
ADE-CPA  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-6600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 06 de Abril del 2018  
Ref. No.: 15/CADE-09-2018

Señores:

Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario del Norte (CUNOR)  
Cobán, A. V.

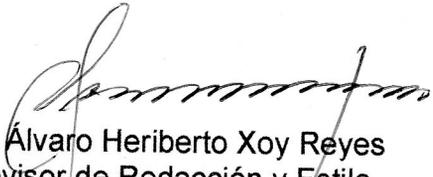
Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN "MIS AÑOS DORADOS", DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mónica Ester García García, Carné No. 201140422.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

*"Id y Enseñad a Todos"*

  
Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes  
Revisor de Redacción y Estilo





CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
ADE-CPA  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-8600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 25 de Abril de 2018  
Ref. No.: 15/CADE-16-2018

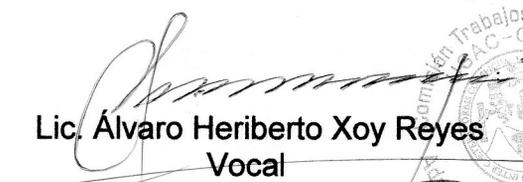
Licenciado  
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

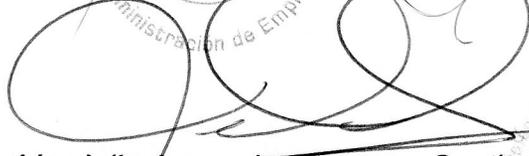
Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN "MIS AÑOS DORADOS", DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mónica Ester García García, Carné No. 201140422**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente.

*"Id y Enseñad a Todos"*

  
Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes  
Vocal

  
Licda. Jessica Marbella Yalibat López  
Secretaria

  
Lic. Julio Armando Samayoa Santiago  
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera de Administración de Empresas

## HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Centro de Atención "Mis Años Dorados", del municipio de San Juan Chamelco del departamento de Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Administradora de Empresas.



Monica Ester García García

Carné 201140422

## **RESPONSABILIDAD**

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.



## **DEDICATORIA A:**

### **DIOS**

Por darme la vida, la paciencia e iluminar mis pensamientos en cada momento y permitirme alcanzar la meta satisfactoriamente.

### **MI MADRE**

Judith por apoyarme y motivarme a seguir luchando por mis metas, y ser un gran ejemplo para mi vida.

### **MI ESPOSO**

Juan Pablo Sierra por su apoyo incondicional en los momentos y situaciones difíciles como estudiante. Por motivarme a no darme por vencida y que llegara a cumplir mis metas establecidas.

### **MIS HIJOS**

Pablo y Juan les dedico este triunfo porque fueron la principal motivación para lograrlo y ser ejemplo para ellos.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

### **MIS AÑOS DORADOS SAN JUAN CHAMELCO (SOSEP)**

Por darme la oportunidad de desarrollarme como profesional de las ciencias económicas, por el apoyo brindado en las diferentes áreas del centro para la realización de cada una de las actividades planificadas.

### **CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

Por ser el centro de enseñanza que me inculco el compromiso, trabajo y dedicación. Por permitirme formarme en sus aulas, ensañándome que con esfuerzo y dedicación se puede llegar al éxito.

### **MIS DOCENTES**

Por compartir sus conocimientos y animarme siempre al perfeccionamiento personal y profesional, por su cariño y amistad brindada.

### **MIS COMPAÑEROS**

Gracias por compartir buenos y malos momentos en los salones de clases. Y brindarme siempre su amistad y cariño.

## **RESUMEN**

El presente documento contiene el informe final del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, que se presenta como trabajo de graduación que se realizó en el Centro de Atención “Mis Años Dorados” del municipio de San Juan Chamelco, del departamento de Alta Verapaz.

El ejercicio se inició con el objetivo principal de la institución que es la brindar un servicio sin fines de lucro, para ello se realizó un diagnóstico institucional, identificadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, que determinaron las necesidades más relevantes en las diferentes áreas, a través de la jerarquización de las situaciones encontradas según la necesidad e importancia de las cuales se tomaron cinco siendo las siguientes; baja participación de beneficiarios al centro de atención, controles y procedimientos deficientes en el área de bodega, incidencia en el clima y cultura organizacional, existencia de inseguridad en las instalaciones del centro de atención y carencia de mecanismos internos para el control del desempeño laboral.

Ante las situaciones encontradas y con el propósito de anular los efectos se procedió a implementar una campaña social de concientización el cual contribuyó a la divulgación del Centro de Atención del Adulto Mayor para que la población conociera las actividades que se realizan con ellos, y poder brindar la oportunidad a otras personas para que formarán parte del grupo de beneficiados.

La implementación de un manual de procedimientos del área de bodega con el fin de que los colaboradores comprendan cada una de las actividades que tienen que realizar evitando duplicidad de tareas.

Así también, la implementación de un programa de capacitación para el personal en general que labora en el centro, la elaboración de un programa de salud y seguridad ocupacional con el fin de brindar un ambiente adecuado y seguro para los trabajadores, beneficiarios y público en general.

Y por último, se estableció un sistema de evaluación de desempeño con el fin de saber el rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores y mejorar las debilidades.

Cada una de las actividades se realizó en un tiempo establecido con el fin de incrementar y mejorar objetivos que se persiguen en el centro.

## INTRODUCCIÓN

El informe final de trabajo de graduación es parte de los requisitos establecidos en la carrera de Administración de Empresas, del Centro Universitario del Norte -CUNOR- donde se confronta la teoría con la práctica en una unidad pública o privada del medio para su desarrollo.

El ejercicio profesional supervisado se realizó en el Centro de Atención "Mis Años Dorados", donde se identificaron las áreas con más debilidades con el objetivo de dar soluciones según la problemática e incrementar la productividad a través de diversas metodologías en sus diferentes etapas.

En el capítulo uno, se describe el área de influencia de la unidad de práctica como la caracterización del área de influencia, recursos materiales y humanos, la situación tecnológica, económica, ambiental y social así como política legal.

Posteriormente, se muestra la descripción administrativa del programa social a través de su visión, misión, objetivos, la situación administrativa, de servicio y financiera. Y por último se encuentra el detalle de las debilidades encontradas mediante el diagnóstico y la jerarquización de cada una de ellas según la necesidad del programa social.

En el segundo capítulo, se realiza un informe sobre las actividades ejecutadas en la unidad de práctica con sus diferentes metodologías para eliminar las debilidades que fueron priorizadas según la jerarquización las cuales fueron; la creación e implementación de una campaña social, elaboración de un

manual de procedimientos y la creación y desarrollo de un programa de capacitación.

En el capítulo tres, se encuentra el análisis y discusión de los resultados obtenidos durante la ejecución de cada una de las actividades y su proceso administrativo, mediante las debilidades encontradas y los objetivos establecidos, se alcanzaron las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se encuentra la bibliografía de los documentos donde fue extraído la información, y los anexos donde se detalla cada una de las actividades realizadas en la unidad de práctica.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Fortalecer las actividades operativas y administrativas que se realizan en el centro de atención “Mis Años Dorados” a través de la aplicación de las herramientas administrativas implementadas.

### **ESPECÍFICOS**

- Ejecutar una campaña publicitaria de concientización social con alto impacto, dando a conocer el centro y las actividades que se realizan en beneficio del adulto mayor.
- Implementar un manual de procedimientos que fortalezca el control de los inventarios del área de bodega.
- Fortalecer las capacidades administrativas y operativas por medio de un programa de capacitación para el recurso humano.



## **CAPÍTULO 1**

### **DESCRIPCION GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

#### **1.1. Caracterización**

El centro de atención “Mis Años Dorados” es un programa social dirigido al adulto mayor del municipio de San Juan Chamelco, tiene como objetivo principal impulsar e implementar una vida digna para este grupo de la población.

##### **1.1.1. Localización**

Las instalaciones del centro de atención “Mis Años Dorados” están localizadas en la 3<sup>a</sup>. Calle A 3-29 zona 3 del municipio de San Juan Chamelco, del departamento de Alta Verapaz.

##### **1.1.2. Recursos**

Los recursos son todos aquellos elementos básicos tangibles o intangibles con los que se cuentan en el centro para llevar a cabo cada una de las actividades y lograr los objetivos planificados. Los cuales se detallan a continuación:

###### **a. Materiales**

Los recursos materiales muebles que posee el centro de atención para el desarrollo de sus actividades en la unidad de

práctica son los siguientes: un terreno en usufructo donde están las instalaciones del programa.

**TABLA 1  
BIENES MUEBLES**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
Escritorio de oficina	2
Sillas de oficina	2
Equipo de computo	1
Impresora multifuncional	1
Cámara fotográfica	1
Televisor pantalla plana	1
Bandejas de melanina 6 divisiones	60
Batidor de globo de 18"	1
Cubeta plástica de 18 litros	1
Cuchara de metal Pequeña	120
Cucharon de 18 onzas	2
Cuchillos	11
Escurreidor plástico para 75 platos	2
Espátula rectangular de 10"	1
Espátulas de acero (de 6"x3")	4
Espumadera de acero de 7"	1
Olla arrocera 25 litros industrial	1
Olla de peltre 10 litro industrial # 28	3
Olla de peltre 30 litros industrial # 38	1
Olla de peltre 50 litros industrial	1
Olla de presión de 22 litros industrial	1
Picheles	4
Sartén de teflón de 10"	1
Sartén de teflón de 14"	1
Tabla para picar	5
Tazas de melanina	60
Tenedor de metal estándar	60
Tenedores grandes de 18" y 21"	2
Vasos de policarbonato de 12 onzas	60
Calentador con manijas, rectangular	3
Estufa industrial de 06 hornillas	1
Licuada con vaso de vidrio	1
Refrigeradora de 18 pies marca Wirpooll	1

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016.

## b. Humanos

El recurso humano que posee el centro de atención “Mis Años Dorados” se encuentra conformado de la siguiente manera.

**TABLA 2  
PUESTOS DE TRABAJO**

<b>CANTIDAD PERSONAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>AREA</b>
1	Administradora	Administración
1	Secretaria /contadora	Administración
1	Terapista ocupacional	Terapia ocupacional
1	Auxiliar de enfermería	Enfermería
1	Cocinera	Cocina
1	Auxiliar de cocinera	Cocina
1	Encargada de limpieza	Mantenimiento

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016.

### 1.1.3. Situación tecnológica

En el centro “Mis Años Dorados” se cuenta con muy pocos recursos tecnológicos debido a que las actividades que realiza no necesariamente las tienen que tener debido a que es un programa social y la relación es directa con el adulto mayor.

Los equipos utilizados para realizar el trabajo con los beneficiarios y lograr los objetivo está; el sistema de teatro en casa, bicicleta estacionaria y caminadora eléctrica.

#### **1.1.4. Situación económica**

El centro de atención “Mis Años Dorados” pertenece al sector terciario o de servicio, tomando en cuenta que no persiguen ningún fin lucrativo sino solamente el servicio que brindan y el bien común que persigue en las personas mayores de 65 años.

El programa funciona con financiamiento propio por medio de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente – SOSEP- y las alianzas municipales, quienes facilitan el pago de los servicios básicos. Y eventualmente recibe ayuda de personas y empresas particulares del medio, a través de las donaciones de víveres, medicamentos y otros.

#### **1.1.5. Situación social y ambiental**

El centro de atención “Mis Años Dorados” es un programa social que genera y mejora la calidad de vida de los adultos mayores más vulnerables de la localidad, acortando la brecha generacional y reduciendo los altos índices de discriminación para este sector olvidado de la sociedad.

Contribuyendo con la alimentación, la salud y cuidados básicos y especiales para el beneficiario y tener una vida digna, realizando proyectos estratégicos con el adulto mayor, tomando en cuenta su estado físico y salud.

#### **1.1.6. Situación político legal**

La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, -SOSEP-, fue creada en el año 1991 en el acuerdo

gubernativo 893-91, con el objetivo primordial de impulsar e implementar programas de carácter social, en atención a las necesidades prioritarias de la población, principalmente los grupos más vulnerables como son los niños y niñas menores de 6 años, las mujeres del área rural y los adultos mayores.

Posteriormente el Programa Nacional “Mis Años Dorados”, fue creado bajo el acuerdo interno 183-2012; para dar respuesta al sector vulnerable de adultos mayores, quienes por años han sido olvidados. Dicho programa contribuirá al desarrollo integral, calidad de vida, facilitando alimentación y contribuyendo al cierre de brecha generacional.<sup>1</sup>

En materia legal el programa social Mis Años Dorados no está sujeto a ninguna obligación tributaria.

## **1.2. Descripción general de la unidad de práctica**

### **1.2.1. Visión**

“Mejorar la calidad de vida de adultos mayores, más vulnerables del país, por medio de acciones que contribuyan a su alimentación, salud, mente, y situación socioeconómica que les permita tener una vida digna. Cada una de estas bajo la construcción de alianzas gubernamentales y locales.”.<sup>2</sup>

### **1.2.2. Misión**

“Promover y propiciar espacios que fortalezcan la integridad de vida de la persona mayor más vulnerable de Guatemala”.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Manual de funcionamiento. Centro de Atención Mis Años Dorados.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> *Ibíd.*

### **1.2.3. Objetivo**

“Contribuir a erradicar la pobreza y pobreza extrema que afecta a los niños de 0 a 6 años, a las personas mayores, mujeres del área rural y población en general vulnerable, a Través de políticas enfocadas a mejorar sus condiciones de salud, educación, capacitación en el área productiva, comercial y seguridad alimentaria y nutricional”.<sup>4</sup>

### **1.2.4. Situación administrativa**

El centro de atención del adulto mayor cuenta con siete personas para brindar el servicio a los beneficiarios cubriendo cada una de las áreas. Las cuales están enfocadas al cumplimiento de los objetivos.

#### **a. Planeación**

El planteamiento de las estrategias a ejecutar en el centro es a corto plazo porque las planificaciones de las actividades que se realizan en la administración y los beneficiarios se elaboran de manera semanal y mensual según los ejes establecidos por la oficina central de bienestar social. Las que realiza el jefe de cada área conjuntamente con la administradora del centro.

Se puede establecer que la planificación del centro no cuenta con dificultades para llevarlo a cabo porque se encuentra bien definido, las decisiones y supervisión dentro del centro de atención son tomadas por la administradora responsable del programa.

---

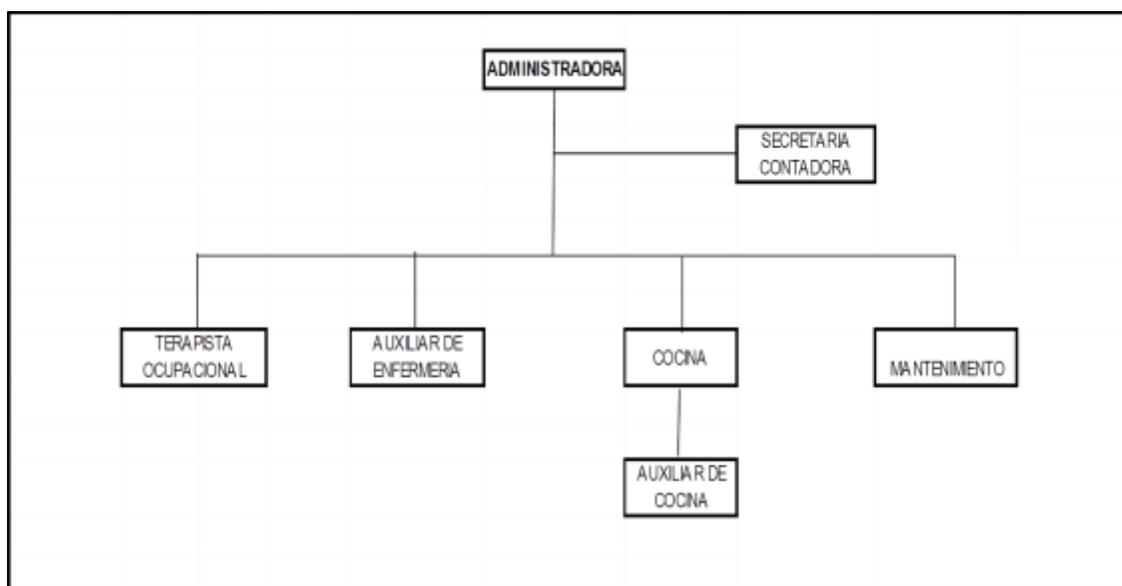
<sup>4</sup> Manual de funciones de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la Republica –SOSEP-.

## b. Organización

La organización está establecida formalmente porque cuenta con la estructura orgánica a nivel institucional, los colaboradores conocen la estructura jerárquica más no cuenta con un organigrama estructurado y visible en las instalaciones.

Además de no contar con algunos manuales de base que son necesarios para el buen funcionamiento y realización de las actividades.

### IMAGEN 1 ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE ATENCION “MIS AÑOS DORADOS”



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016.

### **c. Integración**

El centro no cuenta con el área de recursos humanos para la integración de su equipo de trabajo, debido a que está centralizado en las oficinas de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente -SOSEP- y es donde se hace la contratación del personal idóneo para realizar las actividades que se les asigne.

La selección se da de manera burocrática, aunque la plaza vacante se da al público en general por medio del portal de la -SOSEP-.

### **d. Dirección**

En esta función administrativa están establecidas las instrucciones de las personas que realizan las actividades, dirigir y coordinar el centro, así como velar por el cumplimiento de los objetivos.

En este proceso de la dirección se encuentra la ejecución de la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

El liderazgo que se ejerce en el centro de atención es el carismático porque están comprometido con profesionalismo, comparten sus conocimientos, valoran el potencial del personal y transmiten entusiasmo generando una buena relación entre la administración y los colaboradores, para brindar un servicio

adecuado al beneficiario haciendo énfasis en los objetivos que persigue el programa social y lograrlos.

#### **e. Control**

En el centro no hay un sistema de control para medir el desempeño global de los trabajadores, por tal razón tampoco se puede medir el trabajo de cada una de las actividades que realizan los empleados que laboran en el centro de atención del adulto mayor.

No existen formas de medir el cumplimiento de los planes establecidos mediante la planificación, la cual solamente se puede realizar a través de la observación.

El control financiero es llevado por medio de software establecido por la oficina central, el control de inventarios a través de programa de Excel.

#### **1.2.5. Situación de servicio**

El servicio que presta el centro de atención del adulto mayor es una iniciativa destinada a mejorar la calidad de vida del beneficiario dando la atención integral diurna, la alimentación, los cuidados de salud básica, recreación lúdica, educación psicosocial y terapia al adulto mayor. Con el fin de reducir la brecha generacional que hay entre la población.

La cobertura es para las personas mayores de 65 años y que sean de escasos recursos, dirigido a la población del municipio de San Juan Chamelco y todas sus comunidades cercanas, debido

a que solamente se tienen un microbús para transportarlos hacia el centro de atención.

#### **1.2.6. Situación financiera**

La situación financiera del centro de atención “Mis Años Dorados”, está dirigida por la administradora y la contadora del centro quienes son las personas responsables de registrar todas las operaciones que se realizan por medios de los diferentes libros contables y cuentas que se manejan, siendo estos banco y caja chica, para la liquidación de los gastos varios que se producen. Y un libro de actas donde llevan el control de las donaciones que realizan las personas que visitan a los beneficiarios y al centro.

Los recursos económicos que el centro tiene a su disposición provienen; de la municipalidad quien es la responsable del pago de los servicios básicos mensualmente, el salario de los trabajadores y la alimentación lo cubre la Secretaria de Obras Social de la Esposa del Presidente -SOSEP-, a través de un presupuesto establecido para cada programa social, y de manera ocasional la población por medio de personas particulares y empresas locales a través de las diferentes donaciones que hacen al centro.

#### **1.3. Descripción y jerarquización de las situaciones encontradas**

Se realizó un diagnostico en el centro de atención del adulto mayor para conocer cuáles eran las fortalezas y debilidades internas con las que , las oportunidades y amenazas de manera externa a las que se enfrenta el centro, por medio del método de -FODA- dando como resultado lo siguiente.

### 1.3.1. Identificación del FODA

Las fortalezas que se identificaron en el programa es la organización definida mediante su estructura jerárquica que es esencial en toda organización formal, poseer mobiliario y equipo adecuado para la realización de las diferentes actividades establecidas en el centro, disponer de un vehículo para transportar a los beneficiarios evitando la incomodidad y el gasto a la hora de trasladarse, contar con alianza municipal para promover mayor seguridad a los adultos mayores por ser un programa dedicado al cuidado de ellos.

Las oportunidades que el centro posee es el incrementar el número de beneficiarios para la recibir la ayuda, la participación de talleres y capacitaciones para los colaboradores y mejorar el servicio que se les brinda, tener la libertad para introducir el apoyo o alianzas con diferentes organizaciones no gubernamentales para disminuir o eliminar las necesidades latentes en el centro.

La ampliación de la ruta de traslado de los adultos mayores para brindarle la oportunidad a otros de participar de los beneficios que se brindan en el programa, crear una campaña de promoción social para que la población en general conozca las diferentes actividades que se hacen con los beneficiarios y crear conciencia social para apoyar en las diferentes necesidades que existen en el mismo.

En las debilidades encontradas están los controles y procedimientos deficientes en el área de bodega produciendo un desorden, la baja participación de beneficiarios al centro de atención por la poca divulgación o desconocimiento del programa,

la incidencia en el clima y la cultura organizacional, la existencia de inseguridad en las instalaciones, la carencia de mecanismos internos que controlen el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores y la falta de medicamentos para brindar los primeros auxilios.

En las amenazas se determinó que el cambio drástico del clima perjudica a los adultos mayores produciendo diferentes enfermedades lo que origina inasistencia de los mismos, la falta de aceptación del centro como programa social ante la sociedad provocando poco impacto del centro por el enfoque que tiene, la falta de apoyo de la población para el programa, los recursos para el desarrollo de las diferentes actividades en el centro son limitados causando disminución de beneficiarios provocando peligro de que se cierre del programa.

### **1.3.2. Descripción de las situaciones encontradas**

#### **a. Controles y procedimientos deficientes en el área de bodega**

En el área de bodega se detectó que existe irregularidad en el manejo de los inventarios de los productos, porque de forma recurrente ha habido vencimiento de algunos productos perecederos básicos.

Dándose por el inadecuado registro que llevan de los productos a la hora de ingresarlos al área de bodega, la ausencia de un programa para el control de inventarios, la inadecuada orientación a la persona encargada, la falta de aplicación de las normas y políticas de control interno, falta de

supervisión de fechas de caducidad de los productos que ingresan a la bodega.

Provocando las pérdidas de los productos en existencia, de recursos económicos, llegando a desabastecimiento que genera un mal servicio, el desperdicio de los productos perecederos, incumplimiento de metas, llamadas de atención para el personal, ambiente laboral desagradable por llamadas de atención.

Es obligatorio que en la administración del centro se encuentre establecidos todos los registros de las entradas y salida de los productos, así como también un riguroso control de las fechas de vencimientos de cada una de los productos en existencia en el área de bodega.

Por eso es necesario la estructuración e implementación de un manual de procedimientos para el área de bodega, para que sirva como guía en la administración para capacitar al personal encargado del área, poder estandarizar los procesos, tener el control de los productos, la eficiencia y eficacia en la realización de las tareas.

#### **b. Baja participación de beneficiarios al centro**

En el centro de atención del adulto mayor se manifiesta que existe poca afluencia de los beneficiarios debido a que no se cuenta con la divulgación necesaria del programa, dejando así a la población externa sin alternativas de optar al beneficio que ofrece.

Por la poca promoción del centro, falta de estrategias de publicidad social para darlo a conocer, la diferencia en gustos y preferencias a programas por parte de la población, causando desmotivación de la participación del adulto mayor.

Debido al desconocimiento de la existencia del centro de atención establecido, provocando incumplimiento de las metas, por la escasa participación de beneficiarios en el programa e influenciando de manera negativa de los adultos mayores.

Encontrando la necesidad de que en la administración general del centro deben de existir diferentes tipos de programas para la publicidad y promoción, para la captación de nuevos beneficiarios, y a la vez, encontrar patrocinadores no gubernamentales para el centro.

Provocando la elaboración e implementación de una campaña de publicidad y promoción social, para lograr la permanencia de los beneficiarios, incrementar el número de los beneficiados, atraer la atención de diferentes donadores mediante la concientización social para cumplir las metas establecidas, y así suplir parte de las necesidades y carencias del centro.

### **c. Incidencia en el clima y la cultura organizacional**

En el centro se evalúa un nivel alto de conformismo laboral, acomodándose únicamente a sus tareas establecidas en el centro produciendo un clima pesado que permite observar conductas mal humoradas dando el reflejo de insatisfacción

laboral. Debido a que no se cuenta con las herramientas necesarias para la motivación del personal.

Dando las limitaciones para realizar las diferentes tareas que tienen programadas con cada uno de los adultos, la inestabilidad laboral y la rotación constante del mismo, la mala comunicación entre compañeros, falta de apoyo y trabajo en equipo del mismo.

Incumplimiento de las metas establecidas provocando la desconcentración en los colaboradores, estableciendo conflictos laborales creando un ambiente desagradable, llegando a la desmotivación y la disminución de la productividad.

En el centro debería de existir diferentes herramientas como programas o talleres de capacitaciones motivacionales para cada una de las áreas. Para que los colaboradores tengan la oportunidad de inyectarse nuevas energías positivas. Permitiendo que estas herramientas incrementen la productividad del tiempo de cada uno de ellos.

La implementación de un programa de capacitaciones periódicas sobre los temas de la motivación personal, trabajo en equipo y la comunicación para la mejor productividad del personal.

#### **d. Existencia de inseguridad en las instalaciones del centro**

En las instalaciones del centro encontramos la situación que no se cuentan con planes de prevención de accidentes a

pesar que la mayor parte de las personas que se encuentran en las instalaciones son de la tercera edad, no están identificadas de rutas de evacuación, y carecen de equipos de emergencias.

La falta de recursos económicos para capacitar al personal del programa, desconocimiento del tema por parte del personal, poca orientación al personal sobre temas de seguridad, carencia de planes establecidos de prevención quedando así el personal expuesto ante cualquier circunstancia.

Produciendo riesgos de sufrir accidentes en las instalaciones, ocasionando que los empleados y beneficiarios se queden sin conocimiento, poca capacidad para reaccionar ante cualquier situación o emergencia.

El centro tendría que contar con un manual o guía para el personal, en relación a la prevención de accidentes, realizar una adecuada señalización de las rutas de evacuación y contar con equipo adecuado para contrarrestar cualquier eventualidad que suceda en el programa.

Implementando un programa de salud y seguridad ocupacional, la señalización de las rutas de evacuación, contar con un equipo de emergencia, para la prevención de accidentes con la finalidad de reaccionar de manera adecuada si fuera necesario, para que los colaboradores y beneficiarios que pasan más de 8 horas en las instalaciones para que estén más informados, seguros y protegidos.

#### **e. Carencia de mecanismos internos que controlen el desempeño laboral**

En el área de administración del centro de atención no tienen las herramientas necesarias para que la administradora pueda hacer la evaluación correcta del desempeño del personal y brindar un informe completo del mismo, porque se hace únicamente a través de la observación y no se hace por medio de parámetros establecidos.

Se da por la falta de un método estructurado para la administración para la evaluación del personal, por lo que no existe retroalimentación para mejorar cada una de las actividades establecidas.

Produciendo el incumplimiento de las metas, la desviación de funciones por parte de los empleados y desapareciendo el interés de incrementar la productividad en cada una de las actividades.

Ocasionando la necesidad de que el centro tendría que contar con herramientas internas establecidas para la evaluación del personal de manera periódica, para que sirvan de apoyo a la administración del centro y a la vez a la institución en general, provocando mayor interés en los colaboradores en mejorar la realización de sus tareas o actividades.

Por tal necesidad se necesita establecer un sistema de proceso de evaluación de desempeño y la implementación para conocer el comportamiento y el desarrollo de sus actividades de manera periódica.

### **1.3.3. Jerarquización de las situaciones encontradas**

De acuerdo al análisis realizado al centro de atención “Mis Años Dorados” y según la importancia de la problemática encontrada, su jerarquización queda de la siguiente manera;

1. Baja participación de beneficiarios al centro.
2. Controles y procedimientos deficientes en el área de bodega.
3. Incidencia en el clima y cultura organizacional.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### **2.1. Campaña de promoción social**

Se inició con el análisis de la situación actual del centro a través del diagnóstico establecido al inicio de las actividades, donde se tomó en cuenta si se encontraba establecida la misión, visión y los objetivos del centro, así como determinar si se contaba con fondos para elaborar el plan de la campaña promoción social.

Después de conocer el análisis se procedió a elaborar la matriz de oportunidades y amenazas, se procedió a la elaboración de los objetivos de la campaña social hacia donde se iba a dirigir la campaña y lo que se pretendía lograr. Seguidamente se establecieron las estrategias y planes de acción para alcanzar los objetivos propuestos.

Las estrategias que se implementaron en la campaña fueron: de comunicación, que se dieron por los medios escritos y radiales. Los medios escritos se dieron por medio de la elaboración de los trifoliales, volantes y tarjetas de presentación los que seguidamente fueron repartidos mediante la participación en el desfile patronal, en las visitas a personas individuales, empresas particulares y establecimientos educativos para presentar al centro como un programa social y solicitar la ayuda.

Se elaboraron varios diseños de calcomanías para presentárselas a la administradora para que escogiera la apropiada, aprobado el diseño se imprimieron y se recortaron para utilizarlas a la hora de visitar los negocios que colaboraron en la implementación de la campaña, colocando una en su vitrina como señal de apoyo al programa.

Tomando en cuenta la estrategia de promoción se procedió a la elaboración de una nota de permiso para el coordinador técnico administrativo -CTA- del municipio para informar de la campaña de concientización a realizar, y solicitar la nómina de los centros educativos para la elaboración de un cronograma de actividades para las visitas.

Aprobado y autorizado el cronograma se imprimieron las notas para cada centro educativo, las que luego se entregaron a cada director con su fecha y hora estipulado para la visita.

Elaborado el programa se solicitó el apoyo de un motivador para formar parte del equipo que visito a los establecimientos, para dar los talleres informativos al público, contando con el apoyo visual de mantas vinílicas que se mandaron a elaborar con una medida de tres (3) metros por dos (2) de ancho para presentar al centro.

Se visitaron a veinticuatro (24) establecimientos educativos públicos y privados durante tres semanas, iniciando 4 de julio y culminando el 22 de julio. Los horarios utilizados para visitar a los establecimientos fueron de 8:00 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:30 horas, visitando dos por turnos.

Y por último se elaboró un formato para calendarizar las visitas de los establecimientos que se comprometieron para visitar al centro de

atención del adulto mayor, para verificar y medir el impacto que tuvo la campaña social.

## **2.2. Manual de procedimientos del área de bodega**

Las actividades que se realizaron para estructurar y elaborar el manual de procedimientos del área de bodega del centro de atención “Mis Años Dorados” del municipio de San Juan Chamelco se describen a continuación:

Primero se buscó la información más trascendental para integrarla el documento, la información se obtuvo del manual de funciones general del programa social, donde se adquirieron las normas y políticas que están establecidas para cada una de las áreas según las necesidades de las mismas.

Luego de tener una reunión con el personal en general se confirmó por medio del organigrama de la institución quien era la persona encargada del área de bodega, para analizar sobre las funciones que realizaba en la misma.

Se elaboró un formato y solicitando la autorización de la administradora para que el encargado lo llenara y que describiera con sus propias palabras cada una de las actividades que realizaba en el área de bodega, seguidamente se entregó el mismo formato a cada una de las encargadas de las áreas para que también describieran sus actividades.

Posteriormente se recogió cada uno de los formatos y se enlistaron los procedimientos que se realizarán en el área.

Después de haber recogido los formatos se procedió a verificar de manera visual cada una de las actividades para determinar si coincidía con lo escrito.

Así también se confirmó quienes son las personas que tienen autorización para llevar a cabo cada una de las actividades.

Confirmada la información se procedió a redactar de manera técnica cada uno de los procedimientos para que fueran entendibles y comprensibles.

Terminada la integración se pasó a revisión con la administradora para detectar posibles errores de redacción o procedimientos mal implementados.

Recibida la información por parte de la administradora se procedió a estructurar el manual de procedimientos, el cual contiene lo siguiente:

- La elaboración de la introducción
- Índice
- Los objetivos del manual
- Área de aplicación
- Normas generales
- Políticas generales
- Procedimientos del área específica
- Descripción del procedimiento
  - a. Norma específica
  - b. Diagrama de flujos
- Anexos
- Glosario
- Simbología de diagramas.

### **2.3. Programa de capacitación**

Para dar inicio a las capacitaciones se tomó en cuenta el diagnóstico realizado de manera general al personal que labora en el centro de atención, dando como resultado del análisis de las necesidades latentes la implementación de capacitaciones en las áreas de: comunicación, trabajo en equipo y motivación personal.

Teniendo los temas establecidos mediante el análisis se procedió a elaborar el programa de capacitación con las interrogantes a quienes se iban a capacitar, cómo se capacitaría, dónde capacitar, cuándo capacitar, cuánto capacitar (presupuesto) y quien capacitaría.

Se elaboró el programa de la capacitación, donde se establecieron los objetivos, los temas, la metodología a implementar, las dinámicas a realizar, los recursos materiales, el presupuesto y el lugar donde se impartirán.

Seguidamente se trasladó toda la información a la administradora para que autorizara el programa y lo incluyera en su planificación semanal y mensual.

Aprobado el programa se pasó a la etapa de ejecución de todas las actividades programadas según las fechas establecidas. Que fueron los días miércoles 03 y 10 de agosto y jueves 1 de septiembre.

En cada una de las actividades se tomó asistencia al personal que participó y al finalizar se entregó un cuestionario donde se evaluó como fue impartida la capacitación.



## **CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1 Campaña de promoción social**

La implementación de la campaña publicitaria del programa social Mis Años Dorados permitió que la población del municipio de San Juan Chamelco conociera a través de los diferentes medios de comunicación los beneficios que el centro brinda a las personas, las actividades que se realizan con cada uno de los asistentes, produciendo un gran impacto y llamando la atención de muchos.

Lo que provocó que se incrementara el número de patrocinadores y donadores que se interesaron para llevar a cabo la realización de la campaña, aumentó el interés en conocer sobre lo que se hace en el centro, provocando el incremento de las visitas a las instalaciones, quedando comprometidos con la administradora y los beneficiarios en llevar ayuda de manera periódica al centro.

Entre otros resultados obtenidos en la campaña social fue que de 23 establecimientos educativos visitados un 90% estaban motivados esperando la visita de los representantes del programa social con una presentación específica para enaltecer la labor social que se realiza con las personas de la tercera edad, así también homenajear a esa parte de la población olvidada y hacer conciencia a la niñez de cuidar a los adultos mayores.

Se logró el compromiso de 19 establecimientos educativos para llegar a visitar las instalaciones y compartir con diferentes actividades morales y cívicas de las diferentes áreas que se trabajan con los beneficiarios y compartir con ellos.

También se obtuvo que las pequeñas empresas instituidas en el municipio y personas particulares del medio patrocinaran el 65% del presupuesto establecido para la campaña, y la donación de sesenta (60) tazas de barro para caldo de las cuales no contaban con ninguna.

Se lograron donaciones en medicamentos, alianzas con doctores en consultas médicas gratis, donaciones de alimentos y calzado, aumentando así la motivación al adulto mayor para seguir participando en el centro de atención, en la campaña también se logró un incremento de 10 beneficiarios al centro de atención del adulto mayor.

### **3.2 Manual de procedimientos del área de bodega**

Como resultado de la elaboración del manual de procedimientos del área de bodega se obtuvo:

Que los colaboradores conocieran el funcionamiento interno del área de bodega en relación al control de los inventarios, las tareas que se deben realizar, la ubicación administrativa, las obligaciones que se realizan en el centro y los puestos responsables de la ejecución de las tareas.

En el manual se detallaron los procedimientos para el control de los productos de manera descriptiva con el fin de que los colaboradores comprendieran cada una de las actividades a desarrollar evitando así la

duplicidad de tareas, pérdida de productos por caducidad existencias al día y pérdida de tiempo.

La elaboración de los diagramas de flujos de cada uno de los procesos establecidos, enseñando de manera gráfica el procedimiento a realizar de cada uno de los empleados optimizando el tiempo y los recursos disponibles sirviendo como guía para seguir capacitando al personal.

Con todo lo descrito se logró la elaboración del documento, para que sirva al encargado de bodega para retroalimentación y en la administración retroalimentar al personal en general y capacitar al personal de nuevo ingreso, porque tiene el registro de cada una de las actividades que el colaborador debe de hacer logrando mayor eficiencia y eficacia a la hora de desarrollar las tareas para las cuales fueron solicitados sus servicios.

### **3.3 Programa de capacitación**

Los resultados obtenidos en la implementación del programa de capacitación fueron satisfactorios debido a que el personal demostró gran interés en los temas de las capacitaciones, reforzando sus conocimientos y mejorando el cumplimiento de sus actividades.

Debido a que ellos mismos conocían sus debilidades y carecían de retroalimentación, los temas impartidos fueron: la comunicación eficaz, la cual mejoró el desarrollo de la comunicación del personal operativo y administrativo del centro, logrando un cambio significativo en la comunicación que los colaboradores tenían al inicio de las actividades, demostrando ahora mayor conocimiento y más fluidez en la forma que se comunican entre compañeros y jefes, permitiendo un mayor desempeño.

La segunda capacitación fue el trabajo en equipo, debido a que era necesario recordar que en el centro de atención se brinda un servicio sin fin de lucro con atención integrada por lo que el personal necesita trabajar en equipo para llegar al logro de sus objetivos, logrando mejorar los canales de comunicación, teniendo como resultado el cambio del comportamiento de los colaboradores provocando mejores relaciones interpersonales entre los colaboradores y jefes, produciendo armonía, un buen trabajo en equipo y dándole más importancia al trabajo que desempeña cada uno.

La tercera capacitación se estableció e impartió sobre el tema de motivación personal, logrando que el colaborador tomara conciencia que sus compañeros de trabajo no tienen la culpa de sus problemas personales y aprendiendo a separar problemas personales con los laborales induciendo un cambio de actitud.

El personal adquirió el conocimiento sobre el tema de la automotivación personal como mantenerse motivado y motivar a sus compañeros, alcanzando un incremento en la motivación manifestando un servicio de mayor calidad a los beneficiarios y al público en general.

## CONCLUSIONES

Se diseñaron instrumentos y técnicas para fortalecer las actividades operativas y administrativas, a través del desarrollo de las diferentes acciones propuestas para solucionar las situaciones encontradas en las distintas áreas que se trabajan en el centro de atención.

Se logró la implementación de una campaña de publicidad social donde se dio a conocer cada una de las actividades que se realizan en el centro de atención, hubo un incremento de beneficiarios, se consiguió un impacto en la población en general provocando visitas y participación con los adultos mayores en el centro de atención.

La implementación de un manual de procedimientos específico del área de bodega que mejoró el control interno de las actividades que se realizan, lo que produce mayor cuidado en los productos que se manejan en la bodega, produciendo efectividad y productividad para el personal encargado del área a la hora de realizar su trabajo.

Se desarrolló el programa de capacitación para el recurso humano que labora en el centro de atención del adulto mayor, el que contribuyó a mejorar las relaciones personales, cambios de actitudes, el trabajo en equipo en donde aprendieron técnicas para mejorar las tareas y como mantenerse motivado.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación de los instrumentos y técnicas diseñados para fortalecer las actividades operativas y administrativas, en cada una de las áreas que se trabajan en el programa social con el fin de que día a día se vayan haciendo mejoras en las mismas según sean las necesidades que se presenten en el futuro.

Continuar implementando de manera periódica la campaña de publicidad a través de las estrategias de comunicación y promoción para permanecer en la mente de la población e incrementar la participación de beneficiarios y lograr la permanencia de patrocinadores y donadores.

Se recomienda la utilización constante del manual de procedimiento, la supervisión y evaluación periódica por parte de la administración de los procedimientos establecidos para enriquecer las actividades y motivar al personal en mejorar las mismas, hacer las actualizaciones del mismo cuando sea necesario.

Planificar las capacitaciones e incluirlas de manera mensual, llevarlas a cabo e involucrar a todo el personal para promover el desarrollo y unir los esfuerzos para fortalecer las debilidades y necesidades que tenga el personal, para contribuir al desarrollo del programa y lograr mantener motivado y activo al recurso humano.



## BIBLIOGRAFÍA

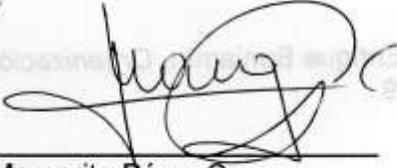
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 51. Guatemala: Magna Terra Editores, 2008.
- Chiavenato Idalberto, *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill, 2011.
- Enríquez, Benjamín. *Auditoría administrativa, Gestión estrategias del cambio*. México: Pearson Educación 2007.
- Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín. *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill, 2009.
- Instituto Nacional de Estadística -INE. *Guatemala: Estimaciones de la población total por municipio. Periodo-2020*. Guatemala: INE., 2002.
- Koontz, Harold y Heinz, Wehrich, *Administración, una perspectiva global*. México: McGraw-Hill, 2004.
- Kotler Philip, Gary Armstrong, *Fundamentos de mercadotecnia*. México: Prentice Hall, 1998.
- Ministerio de Trabajo y previsión Social. Salud y seguridad ocupacional (Acuerdo 229-2014). Guatemala: MINTRAB., 23 de julio 2014.
- Mondy, R. Wayne y Robert M. Noé. *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación, 2005.

Municipalidad de San Juan Chamelco. *Monografía de San Juan Chamelco*. San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Guatemala: Oficina de Atención al cliente, 2014.

Perdomo Salguero, Mario Leonel. *Costo de producción, costos I contabilidad V*, Guatemala: Impresos Industriales, 2013.

Stanton, William Et.Al. *Fundamentos de marketing, conceptos estrategias y casos*. México: McGraw-Hill, 2007.

Secretaria de las Obras Sociales de la Esposa del Presidente -SOSEP-. *Manual de funciones del programa mis años dorados*. Guatemala: SOSEP., 2014.

  
V.º B.º  
  
Margarita Pérez Cruz  
Bibliotecaria General  
CUNOR

## ANEXOS



**USAC  
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario del Norte



No. 115-2018

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

### ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN "MIS AÑOS DORADOS", DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

**MÓNICA ESTER GARCÍA GARCÍA**

Autoriza el

# IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 08 de Mayo de 2018.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
DIRECTOR

