

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Centro Universitario del Norte  
Carrera de Administración de Empresas

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



PLANIFICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Planificación de la Evaluación Integral a realizarse en la empresa EPS 2019,  
ubicada en el Centro Universitario del Norte (CUNOR), del municipio de  
Cobán, Alta Verapaz

Nombre del estudiante  
# de carné

Cobán, Alta Verapaz, marzo de 2019

## **INDICE:**

**CARÁTULA**

**INDICE**

**RESUMEN**

**INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **1.1 Planificación del diagnóstico**

- 1.1.1 Planificación de la Evaluación Integral (que)
- 1.1.2 Objetivos (para que)
  - a. Objetivo general
  - b. Objetivos específicos
- 1.1.3 Metodología (cómo)
- 1.1.4 Unidad de práctica (dónde)
- 1.1.5 Calendarización (cuándo)
- 1.1.6 Recursos (quienes y con qué)
  - a. Recursos humanos
  - b. Recursos materiales

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

#### **APENDICES:**

Cuestionarios de información general  
Cuestionario de objetivos  
Cuestionario de políticas  
Cuestionario de estructura y organización  
Cuestionario de planeación  
Cuestionario de programas  
Cuestionario de presupuestos  
Cuestionarios de control  
Cuestionarios de sistemas y procedimientos  
Cuestionarios de personal  
Cuestionarios de recursos materiales  
Cuestionarios de mantenimiento  
Cuestionarios de adquisiciones  
Cuestionarios de proveedores  
Cuestionarios de almacenes e inventarios  
Cuestionarios de servicios generales  
Cuestionarios de contabilidad y recursos financieros

Cuestionarios de comercialización  
Cuestionarios de producción  
Cuestionarios de investigación y desarrollo  
Cuestionarios de dirección  
Cuestionarios de informática  
Cuestionario de relaciones públicas  
Cuestionario de comunicación  
Cédula de análisis  
Cédula de entrevista  
Cédula de presentación de factores por estudiar y objetivos de trabajo  
Cédula del análisis de la evaluación integral  
Cédula de la problemática y recomendaciones  
Árbol de problemas  
Documentos a solicitar (lista de cotejo: existe, no existe, tuve acceso)  
Cédula de análisis sobre la situación económica  
Cédula de análisis sobre la situación social – ambiental  
Cédula de análisis sobre la situación político – legal  
Cédula de análisis sobre la situación administrativa  
Cédula de análisis sobre la situación mercadológica  
Cédula sobre la situación contable, fiscal o financiera  
Diagrama de causa-efecto  
Diagrama de Pareto  
Cuadro sinóptico del proceso administrativo  
Cuadro sinóptico sobre servicios y mercadeo  
Cuadro sinóptico sobre aspectos contables, fiscales o financieros

## **RESUMEN:**

## **INTRODUCCIÓN:**

### **1.1.1 Planificación del diagnóstico (que)**

El presente trabajo constituye una guía de planificación para ejecutar el diagnóstico (Evaluación Integral) que forma parte del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en el cual el estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala confronta la teoría con la práctica en las comunidades o unidades del medio urbano-rural guatemalteco, con carácter obligatorio, que se aplicará a la empresa xxxxxx coadyuvando a la búsqueda de soluciones de los principales problemas que aquejan a las empresas que se dedican a producir bienes y/o servicios destinados a satisfacer las necesidades humanas con fines de desarrollo socioeconómico de la sociedad guatemalteca.

### **1.1.2 Objetivos (Para que)**

#### **a. Objetivo general**

Identificar las principales debilidades de la empresa: xxxxx por medio de un Diagnóstico (Evaluación integral) para elaborar un plan de trabajo en procura de mejorar, reducir o eliminar los problemas encontrados.

#### **b. Objetivos específicos**

Determinar las deficiencias o potencialidades en el departamento administrativo de la empresa.

Determinar las deficiencias o potencialidades en el departamento de mercadeo o servicios.

Determinar las deficiencias o potencialidades en el departamento de producción.

Determinar las deficiencias o potencialidades en el departamento financiero.

Jerarquizar las debilidades encontradas en los diferentes departamentos de la empresa xxxxx

### 1.1.3 Metodología (Cómo)

El diagnóstico (Evaluación Integral) que se realizara tiene un enfoque metodológico tipo documental descriptivo en virtud que el objetivo es identificar las principales debilidades o potencialidades de la empresa: xxxxx. el procedimiento para alcanzar los objetivos citados anteriormente, inicialmente se procederá a efectuar: revisión bibliográfica de la literatura existente y actualizada sobre la gestión administrativa (administración, mercadeo, auditoria, contabilidad, leyes afines a la empresa), recopilación de la información y análisis para la obtención de conclusiones con el apoyo de técnicas e instrumentos (ver apéndices) que se utilizaran en la unidad de práctica para recabar la información, procesarla e interpretarla. (Listas de cotejo, cedulas documentales, entrevistas, observación, cuestionarios (censo o muestra), análisis gráfico con el apoyo de tablas, graficas, *Excel*, etc.)

Finalmente se procederá a enlistar las debilidades encontradas, después se jerarquizaran con el apoyo del Diagrama de Pareto, para que finalmente se haga un análisis de causas, en virtud que es el paso más importante, porque si no se identifican claramente las causas, probablemente se pierdan el tiempo y el dinero tratando de utilizar planteamientos (cursos de acción) inefectivos al momento de considerar el plan de trabajo del EPS y especialmente al momento de su ejecución, sin olvidar que causas se refiere a los factores principales que están creando problemas y aquellas causas probables que parecen influenciar en los resultados del proceso.

A continuación se detallan las etapas de la metodología para ejecutar la Evaluación Integral. Etapa # 1 (Análisis preliminar), Etapa # 2 (Revisión integral), Etapa # 3 (Evaluación específica) y Etapa # 4, (Opiniones y recomendaciones), enlistando los cuestionarios, cédulas y otros instrumentos que permitirán vaciar la información, para su tabulación, análisis y toma de decisiones en cuanto a los cursos de acción y sirvan de base para eliminar, reducir, mejorar o aprovechar las potencialidades propias de la empresa en procura de planificar el plan de ejecución en la empresa ya referida.

#### 1.1.4 Unidad de práctica (dónde)

El presente diagnóstico (Evaluación Integral) se ejecutara en la empresa xxxxx ubicada en la (dirección exacta, municipio)

#### 1.1.5 Calendarización (Cuándo)

CRONOGRAMA		MES/2019							
No.	ACTIVIDAD:	03	04	05	06	07	08	09	10
01	Planificación del diagnóstico	05							
02	Diagnóstico (Evaluación Integral)		09						
03	Plan de trabajo			xx					
04	Ejecución				xx	xx			
05	Elaboración informe final						xx	xx	
06	Seminario final								xx

#### 1.1.6 RECURSOS

- a. Humanos (quienes)
- b. Materiales (con que)

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

#### APENDICES:



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Centro Universitario del Norte  
Carrera de Administración de Empresas

INFORME DE DIAGNÓSTICO



Informe final del diagnóstico realizado en la empresa Estructura S.A.  
ubicada en la ciudad de Cobán, departamento de Alta Verapaz

Nombre del estudiante  
# Carné

Cobán, Alta Verapaz, mes de 2019

# ÍNDICE GENERAL

## CARATULA ÍNDICE RESUMEN INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO 1

#### 1.1 Caracterización del área de influencia de la unidad de práctica

- 1.1.1 Localización
- 1.1.2 Vías de acceso
- 1.1.3 Recursos
  - a. Naturales
  - b. Físicos (*infraestructura y servicios*)
  - c. Humanos (*aspectos demográficos*)

### CAPÍTULO 2

#### 2.1 Descripción general de la unidad de práctica

- 2.1.1 Antecedentes (*Breve historia de la empresa*)
- 2.2.2 Visión
- 2.2.3 Misión
- 2.2.4 Objetivos
- 2.2.5 Ubicación
- 2.2.6 Recursos Materiales (*Principales bienes muebles e inmuebles de los que dispone*)
- 2.2.7 Capital Humano (*Personal en general y su distribución, en tabla*)
- 2.2.8 Aspectos tecnológicos (*Conocimientos y maquinaria especializada que utiliza en su proceso de transformación de bienes o servicios, diagramas de proceso.*)
- 2.2.9 Aspectos económicos, (*sector que pertenece la empresa*)
- 2.2.10 Responsabilidad social y ambiental (*Alianzas estratégicas y acciones de responsabilidad social y de ambiente*)
- 2.2.11 Situación político-legal (*Como está constituida*)

### CAPÍTULO 3

#### 3.1 Análisis general de la empresa

- 3.1.1 Situación administrativa (*proceso administrativo, con cada una de sus fases*)
- 3.1.2 Situación de mercado o de servicio (*en empresas 4p, en instituciones: servicios, cobertura y comunicación: proyectos o programas*)
- 3.1.3 Situación financiera
- 3.1.4 Situación de administración de operaciones

### CAPÍTULO 4

#### 4.1. Identificación y jerarquización de las situaciones encontradas

- 4.1.1 Identificación de FODA

- a. Fortalezas
  - b. Oportunidades
  - c. Debilidades
  - d. Amenazas
- 4.1.2 Descripción de las situaciones encontradas (áreas críticas)
- a. Ineficiencia (norma, indicador, causa, efecto, recomendación)
  - b. Ineficiencia (norma, indicador, causa, efecto, recomendación)
  - c. Ineficiencia (norma, indicador, causa, efecto, recomendación)
  - d. Ineficiencia (norma, indicador, causa, efecto, recomendación)
  - e. Ineficiencia (norma, indicador, causa, efecto, recomendación)
- 4.1.3. Jerarquización de las situaciones encontradas (Diagrama de Pareto, de causa efecto u otro)

## **CAPÍTULO 5**

### **5.1. Conclusiones**

1. XXXX
2. XXXX
3. XXXX

### **5.2. Recomendaciones**

1. XXXX
2. XXXX
3. XXXX

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **APENDICES**

**OBSERVACIONES:**

**La descripción de las situaciones encontradas debe respetar el siguiente orden:**

**NORMA:** Nivel deseado de rendimiento (planeado)

**INDICADOR:** Nivel real del rendimiento obtenido

**CAUSA:** Factores que han ocasionado la variación respecto de la norma de rendimiento

**EFEECTO:** Impacto de la variación en los resultados esperados (en los casos que sea posible cuantificar)

**RECOMENDACIÓN:** Sugerencias constructivas o medidas correctivas que el estudiante propone (de conformidad a lo aprendido durante su formación profesional) para el logro de un cambio significativo de la situación encontrada (eliminar, reducir, reingeniar, etc.)

*Fuente: Fleitman, Jack *Evaluación integral, Manual para el diagnóstico de problemas de productividad, calidad y competitividad. McGraw Hill Pág. 63**