

Vicente Antonio González Rodríguez

Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa
María Cunén

Asesor: Lic. Edwin Armando Argueta Rivera



**Facultad de Humanidades
Departamento de Pedagogía**

Guatemala, noviembre del 2020

Este trabajo fue presentado por el autor como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- previo a obtener el grado de Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa.

Índice

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I: Diagnóstico	1
1.1 Contexto	1
1.1.1 Ubicación geográfica	1
1.1.2 Composición social	4
1.1.3 Desarrollo histórico	9
1.1.4 Situación económica	12
1.1.5 Vida política	23
1.1.6. Concepción filosófica	27
1.1.7. Competitividad	29
1.2 Análisis institucional	30
1.2.1 Identidad institucional	30
1.2.2 Desarrollo histórico	35
1.2.3 Los usuarios	39
1.2.4 Infraestructura	40
1.2.5 Proyección social	42
1.2.6 Finanzas	43
1.2.7 Política laboral	44
1.2.8 Administración	53
1.2.9 Ambiente institucional	56
1.2.10 Otros aspectos	58
1.3 Lista de Deficiencias/carencias/identificadas	59
1.4 Problematicación de las carencias	59
1.5 Priorización del problema	60
1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad	60
Capítulo II: Fundamentación teórica	63
2.1 Elementos teóricos	63
2.2 Elementos legales	70

Capítulo III: Plan de acción o de la intervención	74
3.1 Tema o título del proyecto	74
3.2 Problema seleccionado	74
3.3 Hipótesis-acción	74
3.4 Ubicación geográfica de la intervención	74
3.5 Unidad ejecutora	74
3.6 Justificación de la intervención	74
3.7 Descripción de la intervención	75
3.8 Objetivos de la intervención: general y específicos	75
3.9 Metas	76
3.10 Beneficiarios	76
3.11 Actividades para el logro de objetivos	76
3.12 Cronograma	77
3.13 Técnicas metodológicas	79
3.14 Recursos	79
3.15 Presupuesto	80
3.16 Responsables	80
Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención	81
4.1 Descripción de las actividades realizadas	81
4.2. Productos, logros y evidencias	82
4.3. Sistematización de experiencia	113
4.3.1. Actores	114
4.3.2. Acciones	114
4.3.3. Resultados	115
4.3.4. Implicaciones	115
4.3.5. Lecciones aprendidas	116
Capítulo V: El Voluntariado	117
5.1 Plan de la acción realizada	117
5.2 Sistematización	126
5.3 Evidencias	128

Capítulo VI: Evaluación del proceso	142
6.1 Del diagnóstico	142
6.2 De la fundamentación teórica	142
6.3 Del diseño del plan de intervención	142
6.4 De la ejecución y sistematización de la intervención	143
6.5 Evaluación del voluntariado	143
6.6 Evaluación final	143
Conclusiones	144
Recomendaciones	145
Bibliografía	146
Apéndices	147
Anexos	177

Resumen

El ejercicio supervisado es una práctica técnica de gestión profesional mediante la ejecución de proyectos en beneficio a una institución Educativa, el Ejercicio Profesional Supervisado se realizó en la Municipalidad de Santa María Cunén, Quiché.

Posteriormente mediante la problematización, priorización e hipótesis-acción, se determinó el proyecto titulado: Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

La metodología utilizada en el Ejercicio Profesional Supervisado consiste en la Investigación-acción y mediante la participación y esfuerzo de los sujetos involucrados se obtuvieron resultados positivos y significativos, entre los que se destacan el manual de funciones de directores.

Palabras claves:

Buenas prácticas, administración, usuarios, atención.

Introducción

El presente informe corresponde al Ejercicio Profesional Supervisado – EPS de la carrera de Licenciatura en pedagogía en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Humanidades el cual consiste en práctica técnica de gestión profesional en beneficio de la Municipalidad de Santa María Cunén.

El ejercicio Profesional Supervisado se realizó en diferentes fases o capítulos los cuales se describen a continuación:

Capítulo I Diagnóstico: Consistió en la recopilación de información de la Municipalidad de Santa María Cunén donde se realizó el EPS, al mismo tiempo se pudo observar diferentes carencias de la institución con el único objetivo de priorizar y definir una carencia como hipótesis - acción realizándose la viabilidad y factibilidad a las opciones de solución al mismo y contribuyendo al mejoramiento de la institución.

Capítulo II Fundamentación Teórica: Se enmarca un resumen del diseño del proyecto que corresponde a la investigación de todos los temas y subtemas que tienen relación con la hipótesis – acción seleccionada en el diagnóstico, es para fundamentar la intervención a realizar, implementando la aplicación de las normas APA citando las fuentes que han sido consultadas para obtener la información de cada contenido y brindar el soporte de la misma.

Capítulo III Plan de Acción: en este capítulo se realizó la ejecución de la hipótesis – acción seleccionada por medio de un proyecto desarrollándose en tres talleres a empleados municipales y charlas a usuarios de la institución sobre buenas prácticas en la atención a usuarios

Capítulo IV Ejecución y Sistematización de la intervención: en este capítulo se describen todas las actividades realizadas para la ejecución de la hipótesis acción seleccionada y los resultados que se obtuvieron en cada una de ellas, también los productos y evidencias, así como las experiencias obtenidas, se da a conocer todo lo que se logró y los actores que intervinieron para la ejecución del proyecto.

Capítulo V El Voluntariado: es el capítulo donde el estudiante Epesista ejecuta un proyecto ambiental el cual consiste en la plantación de seiscientos árboles en un terreno municipal o comunal con el apoyo de estudiantes, para contribuir con el medio ambiente;

Capítulo VI Evaluación: en este capítulo se comprueban los resultados de la investigación ejecutada, se evalúan cada una de las etapas y procesos por los que pasa el Ejercicio Profesional Supervisado.

Se agradece al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado por las orientaciones pertinentes para el logro de los objetivos y al encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales de Santa María Cunén por darle viabilidad al proyecto.

Capítulo I Diagnóstico

1.1 Contexto

1.1.1 Ubicación geográfica

Localización

Cunén viene del vocablo k'iche' ajkunel que significa curandero, razón por la cual se le llamó "Tierra de los Curanderos", pero los colonizadores lo castellanizaron con el nombre de Santa María Cunén, por la Patrona la Virgen de Candelaria, por ello se le conoce como Cunén. Se considera como monumento precolombino, fue creado bajo decreto Legislativo No. 72 del 12 de agosto de 1,872 del Congreso de La República es catalogado como municipio de tercera categoría. Está ubicado a 68 kilómetros al norte de la cabecera departamental de Santa Cruz del Quiché y a 230 kilómetros al noroccidente de la ciudad capital de Guatemala.

Sus colindancias se encuentran de la siguiente manera: al oriente con San Miguel Uspantán a 25 kilómetros, al nor-occidente con Santa María Nebaj a 19 kilómetros y San Juan Cotzal a 35 kilómetros, al sur oriente con Sacapulas a 17 kilómetros y San Andrés Sajcabajá a 34 kilómetros. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 12)

Tamaño

Su extensión territorial es de 177 kilómetros cuadrados, una altitud al norte de 15° 20" 10' y una longitud al oeste de 91° 01" 37'. Tiene una extensión territorial de 226 kilómetros cuadrados y una densidad poblacional de 196 habitantes por km² con topografía quebrada, una altura promedio de 1782 msnm. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 17)

Clima

El clima varia de una época a otra, dada la variación de factores, sin embargo a nivel general el clima es templado y frío, la presencia de lluvia ocurre de mayo a noviembre, verano entre febrero a abril, y épocas de heladas de noviembre a enero, debido a que la altitud del municipio oscila entre 1,000 a 3,500 msnm, algunas zonas son de clima frío y el resto es templado, reconociendo además que hay comunidades que con clima cálido, en algunas épocas del año.

El factor climático favorece el desarrollo de una biodiversidad tanto en flora y fauna. Esto también tiene relación con la diversidad étnica en los municipios asentados en la región. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 14)

Suelo

Alrededor de 12,872.75 hectáreas de tierra que representa 57% es utilizada para el agricultura tanto de subsistencia como extensiva, por ser el maíz, frijol, la base alimenticia de las familias, además el trigo, estos cultivos son considerados prioritarios, sin embargo debido a la apertura de mercados y demanda de productos no tradicionales, las familias en los últimos diez años se han dedicado a la siembra de productos alternativos como: cebolla, ajo, chile, arveja china entre otros, son exclusivamente para exportación y un mínimo porcentaje para consumo local.

Los suelos de Santa María Cunén son irrigados por los ríos de Chixoy, Calá y Rio Blanco que se constituyen en subcuencas del rio Salinas, la principal cuenca del municipio cuenta con una extensión de 22,098.98 hectáreas, que representa el 97% del total de municipio, la segunda cuenca es la del río, Xacbal con 503.88 Has, equivalente al 2.23% del municipio. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 15)

Principales accidentes

El Municipio pertenece a las tierras altas sedimentarias, donde se encuentra la cordillera de los Cuchumatanes con montañas fuertemente escarpadas tierras altas cristalinas del altiplano central, con montañas y colinas moderadamente escarpadas.

Los grandes paisajes se manifiestan en este municipio y que cubren un área de aproximadamente 22,602.86 has; que son las siguientes: Montañas y laderas de los Cuchumatanes con 21,139.55 Has, representa el 93.53% del total del municipio. Macziso intrusico de Huehuetenango y Sacapulas con 9.6108 Has, representa el 4.25% del total del municipio.

La cobertura forestal del municipio de Santa María Cunén se presenta en los tipos siguientes: Asociación de bosques mixtos-cultivos con una extensión de 2,387.67 Has, equivalente 10.56%. Bosques de latifoliadas con una extensión de 3,550.81 Has; equivale al 15.71%. Bosques mixtos con una extensión de 2,769.33 Has, equivale al 12.25%. Bosques secundarios con una extensión de 754.10 Has; equivale al 3.34%. Áreas sin cobertura forestal 13,140.94 que representa el 58.14 del total de municipio. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 19)

Recursos naturales

El municipio pertenece a las tierras altas sedimentarias, donde se encuentra la cordillera de los Cuchumatanes, con montañas fuertes escarpadas y tierras altas cristalinas del altiplano central con montañas y colinas moderadamente escarpadas. Los grandes paisajes que se manifiestan en este municipio y cubren una área de aproximadamente 22,602.86 has.

Con relación a los recursos hídricos, por su ubicación geográfica, Santa María Cunén forma parte de la cuenca del río Negro o Chixoy y el río

Xacbal, así como también forma parte del río Salinas que abarca 220.47km² de su territorio.

La mayoría de las casas, los nacimientos abastecen de agua para las comunidades donde se encuentran ubicados. En el municipio se cuenta con un área de reserva que son los astilleros municipales (cuatro en total) y existen iniciativas del manejo forestal en algunas zonas cuyo manejo, protección y explotación está bajo la responsabilidad de la municipalidad, no existe declaración de áreas protegidas. La identificación y clasificación de lugares considerados “sagrados” desde la cosmovisión de los pueblos indígenas son trece en total.

La principal zona generadora de recarga hídrica en el municipio proviene de la Sierra de los Cuchumatanes, que viene distribuyéndose para abastecer del vital líquido del caso urbano y comunidades, vertiendo a la vez nacimientos de agua que son protegidos por la comunidad. El municipio cuenta con una riqueza hídrica (16 nacimientos de agua) además de ríos y arroyos. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 19)

Vías de comunicación

El municipio de Cunén, de la cabecera departamental del Quiché, dista a 68 kilómetros y a la Ciudad Capital de Guatemala, a 130 kilómetros, con carretera asfaltada y con carreteras como vías de acceso hacia la mayor parte de comunidades. (**SEGEPLAN/DPT**, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 8).

1.1.2 Composición social

La organización social de Santa María Cunén está integrada por un Consejo Municipal en el que se tiene a un Alcalde, dos Síndicos y cinco Concejales, un síndico suplente y dos concejales suplentes, quienes

ejercen el gobierno local y la autonomía del municipio. El Alcalde es miembro del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) y representante ante el Consejo Departamental de Desarrollo (CODEDE). A nivel territorial para los procesos de toma de decisiones se han organizado por la municipalidad los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODE) de los cuales setenta y ocho (78) son de primer nivel y cuatro de segundo nivel. **(Plan de Desarrollo Municipal, p. 12)**

Etnia

La diversidad étnica y cultural de Guatemala, está reflejada en los procesos de intercambio cultural entre los pueblos en los diversos territorios. Como se ha expuesto anteriormente en el municipio de Santa María Cunén se da la coexistencia de tres comunidades lingüísticas claramente diferenciadas, el mayoritario es el K'iche que representa el 88.6%, seguido por el grupo ladino o mestiza que representa el 10% y finalmente se encuentra la comunidad Awakateca que representa el 1.4%, según estimaciones para el año 2008.

La dinámica cultural generada en el municipio está determinada también por el intercambio de los valores culturales como el idioma, en este caso la mayoría de la población habla el K'iche como idioma materno y como segundo idioma de transferencia utilizan el español.

Parte de la identidad y de los valores culturales que se conservan, destaca la indumentaria utilizada especialmente por las mujeres quienes son las principales conservadoras y transmisoras de este valor. En cuanto a la indumentaria de los hombres, ésta se conserva únicamente en el sector de personas adultas, especialmente en eventos especiales y celebraciones religiosas.

Cabe destacar que la existencia de un instituto de educación bilingüe intercultural contribuye al rescate y revalorización del idioma K'iche pues debido al constante contacto de las personas con otros valores culturales (como la inmigración hacia la ciudad capital especialmente de jóvenes) existe la posibilidad de reducir la práctica del idioma materno, aspecto que afectaría la transmisión de conocimientos de valores y costumbres a las nuevas generaciones. Finalmente cabe destacar que la política de la educación bilingüe en el nivel de primaria, es abarcar hasta el cuarto grado de primaria con la enseñanza del idioma materno, que puede contribuir a mantener y cultivar el idioma propio de los pueblos. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 23)

Instituciones educativas

El municipio de Cunén, también cuenta con dos Escuelas Primarias, ubicadas Barrio San Francisco y Barrio San Juan, área urbana. Párvulos Barrio San Francisco y Párvulos Barrio San Juan y establecimientos educativos en todas las comunidades, atendiendo pre primaria, primaria y en algunas, funcionan, Educación Básica y Telesecundaria, así mismo existen centro de alfabetización, disminuyendo el analfabetismo. También funcionan los siguientes centros educativos:

- a) Instituto Básico por Cooperativa.
- b) Colegio Mixto Bilingüe Intercultural “Hno. Oscar Azmitia”, atendiendo diversas carreras.
- c) Instituto Nacional de Educación Básica “INEB” (Barrio San Francisco, Cunén).
- d) Instituto Nacional de Educación Diversificado “INED”, atendiendo diversas carreras, (Barrio San Francisco, Cunén.)

Actualmente el municipio de Cunén, del departamento de Quiché, cuenta con tres Coordinaciones Técnicas Administrativas, las cuales son distrito 14-10-13, distrito 14-10-14 y distrito 14-10-15, distritos que tienen su sede

en la cabecera municipal y son distribuidos en la atención de todos los centros educativos que funcionan dentro de la circunscripción del municipio, así mismo la municipalidad brinda apoyo anualmente con la contratación de docentes, a manera de coadyuvar afines de fortalecer la educación en todas aquellas comunidades en donde hay verdaderamente necesidad, con aval de los diferentes distritos educativos. (Dirección Departamental de Educación, Quiché. p. 13)

Instituciones de Salud

El área urbana del municipio del municipio de Cunén, Quiché, cuenta con un Centro de Atención Permanente (CAP), el que tiene más de cuarenta años de funcionamiento, las comunidades de Chiul, La Hacienda y Chutuj, cuentan con Puestos de Salud, atendiendo consultas las 24 horas del día y en otras comunidades existen centros de convergencia.

En Centro de Atención Permanente “CAP”, cuenta con dos ambulancias, equipo adecuado para brindar primeros auxilios, un médico, Enfermera Profesional, Enfermeros, Técnicos, Auxiliares de Enfermería, Laboratoristas, Guardianes y Conserje. (**Instituto Nacional de Estadística**, Santa María Cunén, p. 9)

Vivienda

La mayoría de la población cuenta con terrenos propios, con viviendas construidas de block, adobe, techos de teja de barro, láminas y/o de losa fundida, de igual forma en el área rural. (**Instituto Nacional de Estadística**, Santa María Cunén, p. 18)

Lo cultural

En el municipio se tiene la presencia de cuatro cofradías vinculadas con las celebraciones religiosas: Candelaria, San Juan, San Francisco y El Rosario, durante las distintas celebraciones que se llevan a cabo en el municipio se

destacan los llamados bailes folklóricos como: la conquista, el torito, el venado y los tan tuques. Además durante las celebraciones es una tradición la quema de juegos pirotécnicos.

En las áreas rurales aún se conservan prácticas religiosas de la espiritualidad maya, utilizando los sitios ceremoniales o lugares ceremoniales que existen en el territorio, siendo los principales: Wuqxikin (oriente) que traducido al español significa “siete orejas”, Chu Jutu’t (al occidente) que representa el cerro del mismo nombre, “Llano de los ratones” o “Nim Taq’aj” (al norte) y finalmente “Chuq’apuj” o Villa de la Esperanza que se encuentra ubicado al sur del municipio.

Fiesta patronal

Santa María Cunén, celebra su feria titular del 29 de enero al 04 de febrero de cada año en honor a la Virgen de Candelaria y el 08 de diciembre en honor a la Virgen de Concepción, en esta última celebración se cuenta con baile de convites y distintas formas de celebraciones de carácter religioso.

En el marco de la libertad de creencia, un alto porcentaje de la población es católica, además de la presencia de varias sectas religiosas protestantes/evangélica. Los municipios y departamento con alta densidad de población indígena se caracterizan por conservar costumbres y tradiciones que se han venido transmitiendo de generación en generación y mediante la tradición oral. Ha habido un surgimiento de Asociaciones locales para el rescate de estas tradiciones como la música, el idioma, la indumentaria son evidencia de la importancia y significación de las tradiciones y costumbres para los pueblos indígenas.

Gastronomía regional

Con relación a la gastronomía regional o las llamadas comidas típicas, durante las celebraciones se acostumbra el consumo de platos típicos

como: caldo colorado acompañado de tamalitos de frijol siete camisas, entre otros.

1.1.3 Desarrollo histórico

Primeros pobladores

El origen de Cunén se remonta más allá de la época Colonial, esto se basa en una consulta al señor Mateo Morales Urrutia, en su “División Administrativa de la República de Guatemala”, esto data del año 1930, es decir apenas 4 años después de la conquista de Guatemala.

Deducimos, entonces que ya antes de la venida de los españoles, existía el pueblo, como existían otros grupos de origen K'iche', pues aún se conservan, como testimonio elocuente, con varios sitios arqueológicos, en mala hora incomprensidos y saqueados por el hombre.

También existen otra versión aceptada es la que da cuenta que en 1,960 Santa María Cunén, fue fundada por cuatro personas cuyos apellidos eran Camajá, Antón, Botón y Pérez, quienes auxiliaron al señor Domingo Mendoza para restablecer su situación de salud, pues éste procedía de Rabinal (Baja Verapaz) en busca de cura para su enfermedad, pues éste denominó al lugar “Aj Kunel” que traducido al castellano significa “Lugar del Curandero”, en 1,979 se tradujo este vocablo a Santa María Cunén, nombre que se mantiene a la fecha y obedeciendo entonces que el municipio está rodeado de cerros que se observan en forma de una cuna. (**Instituto Nacional de Estadística**, Santa María Cunén, p. 23)

Sucesos Importantes

El 24 de abril del año 1,931 Cunén por respectivo acuerdo, fue declarado “Monumento Nacional Precolombino”, esto, indudablemente porque juntamente con otros pueblos como Sacapulas, Uspantán, y un pueblo de Alta Verapaz, sirvieron como vías y estaciones a los Frailes que

emprendieron la pacificación y la catequización de los Kekchies . Se cree entonces que su fundación, como pueblo de características Españolas, al igual que otros pueblos como Sacapulas, ocurrió apenas, después de la conquista y que fue hecha por Fray Bartolomé de las Casas.

Existe una versión que nos habla que el pueblo no siempre estuvo asentado en el sitio en donde actualmente halla, sino en los terrenos donde actualmente se encuentra situada la aldea “Los Trigales” y que debido a que hubo un deslave en uno de los cerros cercanos, a causa de la inclemencia de un invierno, hubo de ser trasladado a otro sitio aún se conserva testimonios, y puede apreciarse la parte del cerro que se derrumbó en esa época.

Esta misma versión habla de que los terrenos donde ahora está el pueblo servían como cementerio. Se recuerda que cuando se estaba construyendo la iglesia católica, y el edificio Municipal, se encontraron osamentas que, probablemente, atestigüen estas versiones.

Respecto a su etimología, también existen dos o tres voces, siendo más aceptadas estas: “ku” que significa “llanto” y “ne” que significa “niño”, es decir; Lugar del Llanto del Niño. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 28)

Personalidades presentes y pasadas

Entre los personajes más sobresalientes del municipio de Santa María Cunén se destacan las siguientes:

Profesor Jaime Gamarro. Fue el primer maestro del municipio trabajó en el ámbito educativo por más de 36 años, es autor de revistas de la feria patronal, su preocupación fundamental siempre ha sido el desarrollo educativo de municipio de Santa María Cunén.

Manuel Emérito Ramos Samayoa. El municipio cuenta con un bello escudo, distintivo que está integrado por símbolos auténticamente regionales, como las famosas grutas, el baile de la cacería de venado, los tan tuques, algunos productos, el mapa de municipio con cuadritos vegetales dorados, que señalan la siembra del trigo y el arado, símbolo de la agricultura, la letra “C” con que inicia el vendito nombre de Cunén, todos estos elementos fueron utilizados por el artista Emérito Ramos autor del escudo del municipio. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 33)

Lugares de orgullo local

Los sitios de atracción turística que se pueden destacar en el Municipio de Santa María Cunén se encuentran los siguientes: Las Grutas del Valle consistente en (Cataratas con nacimiento de agua), el mirador del entronque (con vista panorámica), las cuevas de Chujuj, El Chorro y dos sitios arqueológicos ubicados en las aldeas de Xemanzana y Xequixtún, estos sitios son frecuentados por visitantes locales, turistas nacionales y extranjeros durante épocas importantes como semana santa, fiestas de fin de año y durante la época de verano. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 38)

Centros turísticos y de recreación

Las Grutas

Lugar turístico que se encuentra a 5 km. De la cabecera municipal, por el lado oriente. En él se puede apreciar cataratas con nacimiento de agua, contemplando la belleza natural.

El Chorro

Es otro de los lugares turísticos con que cuenta el municipio mismo se ubica lado occidente, en él se puede apreciar la caída del río, sus corrientes pasan al lado Sur de Santa María Cunén.

La Cueva

Este lugar turístico está situado en la Aldea Chutuj de este municipio. Cuenta con acceso vehicular y está ubicado el noroeste de la cabecera municipal.

Laguna de la Hacienda

Esta pequeña laguna se encuentra ubicada en la Aldea La Hacienda a seis kilómetros de la cabecera municipal, cuenta con vías de acceso vehicular.

Cerro de Siete Orejas

Cuenta la historia que el actual cerro iba ser un volcán pero por cuestiones de la naturaleza no desarrolló, se localiza al suroriente de la aldea de Santa Clara y el nororiente de la Aldea La Hacienda del municipio de Cunén. El Quiché, sobre la sima del lugar se encuentra una peña con abertura donde se realiza ceremonia maya.

Piscinas de la aldea La Barranca

Hace aproximadamente cinco años, la familia Toledo Samayoa, construyó dos piscinas en terrenos de su propiedad poniendo a la orden a todas las familias del municipio, pagando la cantidad de Q5.00 quetzales por persona, el centro turístico se encuentra abierto todos los días del año, en horario de 08:00 a 17:00 horas. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 32)

1.1.4 Situación económica

Medios de productividad

La agricultura ha sido desde la antigüedad una fuente de provisión de alimentos y trabajo para la sociedad. Por ende, nuestro pueblecito también ha tenido esa bendición de Dios. En general, puede decirse que es un pueblo agrícola, aunque otros también diría que es forestal porque gran parte de su territorio está poblado de árboles. Se tiene dentro del perímetro

de la circunscripción municipal, terrenos de siembra principalmente a la orillas de los ríos, en donde las tierras húmedas dan abundantes cosechas. En este municipio se cultivan los siguientes productos:

Maíz, frijol, trigo, ejote, cebolla, tomate, alverja china, ajo, coliflor, entre otros productos y exportación de cebolla, ejote y ajo.

(**Instituto Nacional de Estadística**, *Censo Nacional de Población y de Habitación*. Santa María Cunén, p. 5)

Comercialización

Hace más o menos 80 años, en el municipio no se contaban con muchas tiendas, lo que se acostumbraba era que los vendedores recorrían todas las comunidades ofreciendo sus productos, como carne de res, chivo, marrano, pan elaborado en el pueblo y entre otros. Las tiendas que aún son recordadas en este municipio son las de Doña Segunda Gamarro, Perfecta Godínez, Doña Luz, Cantina de Don Nino y Comedor de doña Hortencia Villatoro. Ahora, en la actualidad en la cabecera municipal, existen varias microempresas que prestan sus servicios a los habitantes como:

- a) Talleres de herrería
- b) Talleres mecánicos
- c) Soldaduras
- d) Servicio de Internet
- e) Agencia Bancaria
- f) Farmacias
- g) Constructoras
- h) Tiendas de consumo diario
- i) Agroquímicos
- j) Hoteles
- k) Hospedajes
- l) Panaderías
- m) Ventas de Xecas

- n) Carnicerías
- o) Heladerías
- p) Cantinas
- q) Ferreterías
- r) Carpinterías,
- s) Librerías
- t) Zapaterías
- u) Venta de ropa
- v) Bufetes de Abogados
- w) Restaurantes
- x) Comedores
- y) Comercialización de diferentes frutas
- z) Molinos de Nixtamal Servicios de contabilidad, entre otros.

(**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 50)

Producción artesanal

Algunos pobladores se dedican a la fabricación de tejas de barro para techado de viviendas, así como la fabricación de ladrillos de barro y la fabricación de trajes típicos, alfarería, sastrería, fabricación de morrales de pita y de lana, artículos de madera como muebles e instrumentos musicales, sombreros de palma, cerería, cuero, elaboración de canastos de caña de carrizo, entre otros. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 39)

Elaboración de candelas

Para la elaboración de candelas, se utiliza hilo, parafina, cromo es lo que le da color, leña y botes para derretir la parafina, una mesa y marcos de madera para preparar el hilo.

Fuentes laborales y ubicación socioeconómica de la población

Mercado y condiciones del entorno

Para llevar a cabo el intercambio comercial entre las comunidades y el área urbana los días de mercado son los jueves y domingos; mientras que para Chiul los días de mercado son miércoles y sábados.

Puede decirse que estos dos espacios provocan las principales dinámicas comerciales, dado a su grado de conectividad y movimiento poblacional, pues en el caso del casco urbano también acuden al mercado comerciantes de Sacapulas, San Miguel Uspantán e inclusive de Nebaj; en el mercado de Chiul convergen todas las comunidades de la micro región I, comerciantes de Santa María Cunén, Sacapulas y la región Ixil, quienes tienen la ventaja de ser vías de carretera asfaltada el área urbana con Sacapulas, Uspantán y Chicamán, además ésta se conecta con Alta Verapaz, vía San Cristóbal Verapaz, en el caso del Chiul se conecta con los tres municipio correspondientes a la región Ixil; Nebaj, Cotzal y Chajul. **(Plan de Desarrollo Municipal, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 43)**

Medios de comunicación

Basado en el estudio realizado por SEGEPLAN en el año 2018 se registraron que el 99% de vivienda con conexiones telefónicas y celulares portátiles cuyos proveedores principales son Telecomunicaciones de Guatemala TELGUA, TIGO, CLARO, MOVISTAR.

El servicio telefónico actualmente no sólo es considerado como una vía necesaria de comunicación familiar, sino también para realizar y agilizar transacciones comerciales tomando en consideración que el sector productivo agrícola del municipio.

Busca insertarse a los mercados nacionales y extranjeros para comercializar sus productos agrícolas como la cebolla, ajo chile pimiento, y ejote francés, que son productos no tradicionales de recién incorporación para la explotación extensiva. (SEGEPLAN/DPT, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 14)

Servicios de transporte

El municipio de Cunén, del departamento de Quiché, cuenta con servicio de transporte público extraurbano “Xecanita” saliendo diariamente de Cunén a la cabecera departamental de Quiché, ida y vuelta a cada media hora, también existe los transportes “Flor de Mayo, de Uspantán, Chicamán y viceversa a Santa Cruz de Quiché diariamente ida y vuelta pasando por el municipio de Cunén como vía principal, de igual manera cuenta en la cabecera municipal con el servicio público de moto taxis (Tuc Tuc), brindando servicio diariamente a todas aquellas personas que lo solicitan, regidos de acuerdo con los reglamentos respectivos.

Empleo y migración

Población Económica Activa (PEA) y distribución de la ocupación

La PEA del municipio de Santa María Santa María Cunén conforme proyecciones para el 2008 estaba estimada en 7,139 distribuido así: 5,997 hombres (84%), 1,142 mujeres (16%) y en términos de concentración en el área rural es en donde se ubicada el 86%, esto debido a que en un alto porcentaje de la población del municipio es rural.

El total de la PEA para el año en mención fue de 39%, sin embargo debido a la situación socioeconómica cada vez más la población de trece a quince años se incorpora al proceso productivo sin que sea contabilizada como parte de la población económicamente activa.

Aunque es evidente, en el caso de las mujeres, solamente están consideradas las que devengan ingresos formales, no así las amas de casa o las de oficios domésticos, las que no están cuantificadas, ya que el indicador oficial no coincide con la población femenina existente en el municipio, según los datos de población en cuanto a la desagregación por sexo y edad, agregando a éste que la población en su mayoría es de sexo femenino.

En cuanto a la población empleada se estima que los únicos empleos formales son los generados por el Ministerios de Educación, Ministerio de Salud Pública, Municipalidad, Organizaciones no Gubernamentales y BANRURAL, estimándose en un 20% del la población económicamente activa. La población restante se ubica en el sector informal de la economía como el comercio.

Otro porcentaje significativo a la producción agrícola y pecuaria, en estas últimas la mujer ha jugado un papel importante pues participa en todos los ciclos productivos correspondientes. En total fueron contabilizados 1,122 productores agropecuarios quienes afrontan problemas de falta de asesoría técnica, de mercado y canales de comercialización de sus productos, asesoría técnica y capacidad tecnológica de procesamiento.

En cuanto a ingresos por concepto de salario de la población que posee un empleo formal, se estima que el rango de salario percibido es de hasta un máximo de Q 5,000.00 por mes. El porcentaje más significativo corresponde al 35% (109 personas) que tienen un ingreso mensual de Q 1,000.00 a Q 1,500.00; seguido por el 17% que tienen ingresos de Q 500.00 a 1,000.00.

Desde el punto de vista de la satisfacción de necesidades básicas, es evidente que lo percibido por un alto porcentaje de la población no cubre el

costo de la canasta básica vital. (**Instituto Nacional de Estadística, Censo Nacional de Población y de Habitación**, p. 13)

Remesas familiares

La limitada oferta de trabajo/mercado laboral en el municipio ha provocado que muchas personas emigren a otras zonas geográficas del municipio, especialmente en las costas Sur y Atlántica especialmente para el corte de caña y café respectivamente, estimándose que la permanencia de estos grupos fuera del municipio oscila entre cuatro a cinco meses, especialmente de octubre a marzo de cada año. Otro dato importante es que hay un porcentaje significativos de personas (especialmente hombres) que han emigrado a los Estados Unidos de Norteamérica, por lo que el envío de remesas por parte de este segmento ha contribuido a que se incentiven la adquisición de terrenos; fomento de comercios como las abarroterías y servicios de transporte como: microbuses y moto taxis, que han dinamizado la economía, movilización de la población hacia otros municipios y departamentos y han contribuido a incrementar los ingresos familiares.

Se ha establecido que las micro regiones I, IV y V han sido de las que mayor porcentaje de personas han emigrado, ejemplo en la micro región I la emigración se dá en toda época del año y el destino de los que migran ha sido Estados Unidos; en cambio las micro regiones IV y V la población que emigra hacia el interior del país, tienen como principales destinos la Costa Sur (corte de café y zafra) y la Costa Atlántica especialmente Alta Verapaz, Zacapa e Izabal (corte de café, cardamomo, melón, sandía y palma africana). Las principales causas de la emigración son: desempleo, monocultivo, minifundios, falta de tierras, agricultura de subsistencia, baja productividad, sobre explotación de los suelos entre otros. (**Instituto Nacional de Estadística, Censo Nacional de Población y de Habitación**, p. 19)

Movilidad y flujos migratorios

Aproximadamente un 5% de la población se encuentran en la ciudad capital, trabajando permanentemente en diversas actividades económicas, dado a que en el municipio se ve limitado el acceso al empleo formal e informal, un 25% de la población provenientes de aldeas, parajes, cantones, caseríos que emigran a los Estados Unidos de Norteamérica, así mismo, se considera que un 4% de personas emigran a las Costas Sur y Atlántica, asegurándose de un ingreso económico para el sustento familiar. (**Instituto Nacional de Estadística**, *Censo Nacional de Población y de Habitación*, p. 15)

Desarrollo productivo

Producción agrícola

El municipio es preponderantemente agrícola por lo que el sistema productivo en este rubro está organizado en principio por las familias que se dedican a la agricultura de subsistencia familiar y consumo local (especialmente maíz, frijol y trigo), reciente mente en algunas microrregiones los agricultores se han organizados en Asociaciones de agricultores para la producción extensiva de productos agrícolas como: arveja china, ejote francés, tomate, chile pimienta, ajo, cebolla aguacate entre otros.

Producción pecuaria

No existe una explotación pecuaria intensiva, lo que existe son algunas familias con ganado bovino, ovino, porcino y caprino.

La explotación pecuaria que tienen alguna significación es la de aves de corral, que se estima en más del 52% del total de producción a nivel municipal, en este sentido también es importante contabilizar a las familias que cuentan con aves, seguido de la explotación de ganado bovino que

representó el 23.11% y finalmente el ganado ovino que fue del 15.06% de la producción total.

Del total de centros poblados sólo diez cuentan con apoyo del PINFO y PINPEP del Instituto Nacional de Bosques, especialmente para los pequeños propietarios que cuentan con una extensión de bosque y que tengan interés de conservarlo, recuperar los y explotarlo en el futuro. Para el caso de los astilleros municipales se cuenta con el apoyo de guardabosques para prevenir la extracción de leña y madera sin el permiso correspondiente.

Industria

La producción industrial es una actividad económica escasa y de poca cobertura en el municipio, la única Asociación es Xecamjaw que se dedica al procesamiento de plantas medicinales, producción de mermeladas, jaleas entre otros productos a escala menor, especialmente para satisfacer la demanda local y de otros municipios aledaños.

En cuanto al desarrollo de la actividad artesanal no existen empresas formalmente establecidas, sin embargo según información obtenida de los talleres participativos, las actividades más importantes en este rubro son: textiles, elaboración de güipiles, elaboración de pan de trigo (xecas) fábrica de panela, canastos de bambú, cerería, tejidos varios entre otros. Las comunidades donde se impulsan las actividades artesanales son: área urbana, aldeas: La Hacienda, Chiul, Santa Clara y Chutuj. No se tiene información sobre la escala productiva de estas familias. (**SEGEPLAN/DPT**, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 24)

Infraestructura productiva

La industria de carpintería, elaboración de cortes típicos y prendas típicas, panadería, cultivos de productos tradicionales y en menor escala los no

tradicionales, es fuente generadora de un movimiento económico en el municipio. Como ya se ha mencionado la coexistencia de los medios de producción se debe al uso del recurso suelo que demanda mejoras en la agricultura y el aprovechamiento de líneas vitales para la producción. Existen dos tanques de captación de agua proveniente de los Trigales.

La agricultura como medio generador de la capacidad y potencialidad de los agricultores, es un medio de fuentes de trabajo porque contribuye a mejorar la economía de subsistencia, ya que se provee de medios de ocupación a dos personas aproximadamente por trabajo o jornal, para abastecer sus necesidades, generando el movimiento económico; tomando en cuenta que el movimiento, tanto del recurso humano como material, es importante para la fluidez de mecanismos que contribuyen al desarrollo del municipio, dándose así un movimiento de consumo, por lo que existe una dinámica de interrelación con los demás municipios circunvecinos, tomando como medio para la satisfacción de estas necesidades, el transporte y otros medios de comunicación.

La producción de cebolla, es una dinámica que resulta de generar 2 ciclos de producción anual. En el municipio existe la iniciativa de los pobladores en generar medios de producción, sin embargo existe limitado apoyo en asesoría técnica para incentivar la producción, no obstante algunos se interesan por adquirir terrenos para la siembra. (**SEGEPLAN/DPT**, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 26)

Importaciones y exportaciones

En cuanto a la comercialización de los productos agropecuarios, en el municipio se cuenta con cuatro Asociaciones que administran igual número de Centros de Acopio, los que sirven para apoyar la comercialización de textiles, productos agrícolas, tanto para el mercado departamental, como de la ciudad capital e inclusive a menor escala en el mercado exterior. Los

centros de acopio están ubicados en Comunidades Trigales, Aldea Chutuj, Tierra Colorada y Sausucuché. (**SEGEPLAN/DPT, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 32)**)

Organización comercial

En el municipio existe la presencia de una empresa que abastece de gasolina, denominada El Quetzal, así como el comercio que depende de la circulación (consumo) de productos, insumos, materiales, etc., el que es considerado de nivel medio bajo, ya que la mayoría de la población genera la circulación del comercio de productos de primera necesidad. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 19)

Flujo comercial y financiero

El servicio financiero más importante del municipio es el Banco de Desarrollo Rural BANRURAL, en cuanto a pago de planillas de salarios de trabajadores del Estado, otorgamiento de créditos y servicios de ahorro entre otros. Se cuenta con cinco centros de Café Internet, a donde acuden especialmente jóvenes para realizar trabajos académicos, así como para fines recreativos. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 17)

Centros de acopio

Se cuenta con dos centros de acopio que son administrados por un Comité denominado Villa Esperanza y el otro por la Asociación Chutuj ambos de 518 metros cuadrados que sirven a los productores como punto de concentración de la producción de hortalizas para la comercialización. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 18)

1.1.5 Vida política

Durante el año 2019 se ha contemplado darle cumplimiento a la Ley de Consejo de Desarrollo Urbano y Rural a través del fortalecimiento del COMUDE y de los COCODES a través de reunión mensuales.

Por lo tanto al hacer una análisis de las acciones que la municipalidad de Cunén tiene contempladas en su POA 2019, es el reflejo de las políticas y programas de desarrollo contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal y Plan de Desarrollo Municipal y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 30)

Participación ciudadana

El proceso de micro regionalización ha permitido administrar el territorio mediante su agrupación, asimismo ha favorecido la organización y participación de las comunidades en los Consejos Comunitarios de Desarrollo, la integración de los Órganos de Coordinación y su relación con el Consejo Municipal de Desarrollo para la gestión y negociación de los proyectos. En este sentido todas las comunidades cuentan con COCODES quienes participan activamente en las reuniones del COMUDE.

El PEI-POM-POA, está elaborado en el marco de la Gestión por Resultados y en la formulación de resultados se utilizó el elemento “resultado final” que corresponde al término “Política” que se incluye en los formatos que genera el Sicoin GL. Para efectos del POA 2019 resultado final y política son equivalentes.

Asimismo, el resultado inmediato que la Municipalidad aporta al resultado final en sus 4 años de gobierno, corresponde al Objetivo estratégico y se relaciona con el Programa que establece la estructura programática presupuestaria. La meta y los productos que se establecen por año, en este

caso para el 2019, se homologan con el objetivo operativo y corresponde al elemento “Proyecto” dentro de la estructura programática.

Por último, los proyectos u acciones que se contemplan en este documento equivalen a la actividad u obra en la estructura programática presupuestaria.

Para el año 2019, en respuesta a lo planteado en el Plan de Gobierno Local, así como con las políticas del gobierno central, la municipalidad de Cunén se propone alcanzar los siguientes resultados.

El municipio es una institución autónoma del derecho público, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, para el cumplimiento de sus fines en los términos legales establecidos y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües.

La autoridad del municipio, en representación de sus habitantes, es ejercida mediante el Consejo Municipal, el cual está integrado por el Alcalde, Síndicos, y Concejales, electo directamente por el sufragio universal y secreto para un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelectos.

El Alcalde es el encargado de ejecutar y dar cumplimiento a las políticas, planes, programas, proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

La municipalidad con dependencias administrativas, es el ente encargado de prestar y administrar los servicios públicos municipales.

Su ámbito jurídico se encuentra regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 253, 254, 255, y 257 y el Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal.

El municipio, para la gestión de sus intereses, en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales, y prestar cuantos servicios, contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio.

Entre las competencias propias del municipio se citan las siguientes: formular y coordinar políticas, planes y programas, programas relativos al abastecimiento domiciliario de agua, alcantarillado, alumbrado público, mercados, rastros; administración y autorización de cementerios, limpieza y ornato; al tratamiento de desechos y residuos sólidos; pavimentación de vías urbanas y mantenimiento; regulación del transporte municipal; gestión de bibliotecas, parques y farmacias municipales; servicios de policía municipal; generación de energía eléctrica; delimitación de áreas para el funcionamiento de ciertos establecimientos comerciales; reforestación para la protección de la vida, salud, biodiversidad, recursos naturales, fuentes de agua y lucha por el calentamientos global; y otras que sea trasladadas por el organismo ejecutivo. (**SEGEPLAN/DPT**, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 43)

Organizaciones del poder local

Las acciones impulsadas por la municipalidad para contrarrestar la delincuencia e la Organización de los Consejos de Seguridad Local que son integrados por habitantes de la propia comunidad para ejercer niveles de control social no solo sobre los miembros de las pandillas sino sobre las familias de donde proceden los miembros de estos grupos organizados. Esta forma de control ha permitido reducir significativamente la delincuencia.

En casos especiales los Consejos de Seguridad local han realizado capturas de algunos miembros de pandillas, cuando estos han sido

sorprendidos cometiendo actos delictivos y posteriormente son entregados a la Policía Nacional Civil. Por otra parte los miembros de los consejos de seguridad realizan constantemente patrullajes de seguridad ciudadana, nocturnos, en zonas estratégicas de la población como una medida de enfrentamiento de la situación de inseguridad generada y específicamente las causadas por la maras.

Agrupaciones políticas

Las autoridades fueron electas por tres agrupaciones políticas: Unidad Nacional de la Esperanza, UNE, Partido Patriota, PP y Gran Alianza Nacional, GANA. Es de reconocer que en el ejercicio de sus funciones se ha priorizado el trabajo en equipo para el desarrollo del municipio dejando en segundo plano intereses político-partidarios, lo cual ha resultado en índices positivos de gobernabilidad local (PROMUDEL 2019) respecto a otros municipios.

La organización de la Sociedad Civil

El Concejo Municipal de Desarrollo COMUDE está integrado por los miembros del Concejo Municipal, las dependencias públicas presentes en el municipio y las organizaciones de la sociedad civil existentes en el mismo, siendo presidido por el señor Alcalde Municipal, reuniéndose una vez al mes. A partir del año 2002, cuando entró en vigencia la ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, se principiaron a organizar los Consejos Comunitarios de Desarrollo, de los cuales, a la fecha, funcionan.

El gobierno local

De conformidad con el artículo 254 del Código Municipal “El gobierno municipal será ejercido por un concejo el cual se integra por el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años.

La jerarquía del gobierno municipal se representa de la siguiente manera:

- Nivel Superior: Concejo Municipal, Alcaldía, Comisiones de Trabajo
- Nivel Ejecutivo: Gerencia, Secretaría, Dirección Financiera, Dirección de Planificación, Dirección de Catastro, Oficina Municipal de la Mujer, Juzgado, Dirección de Servicios Públicos.
- Nivel Operativo: Áreas de trabajo y unidades de servicio que apoyan el nivel ejecutivo
- Nivel de Asesoría: auditoría interna, asesoría jurídica y muy importante la asistencia técnica nacional y de la cooperación internacional
(SEGEPLAN/DPT, *Plan de Desarrollo Municipal*, p. 39)

1.1.6 Concepción filosófica

Iglesias

En Santa María Cunén hay varios grupos religiosos entre ellos podemos resaltar la religión evangélica, la religión católica, grupos de renovación carismática, además se practica la espiritualidad maya, esto no es considerado como una religión.

Valores apreciados y practicados en la convivencia familiar

Valores: es el conjunto de cualidades de una persona por las que merece ser apreciado. El valor es un modelo ideal de realización personal que intentamos, a lo largo de nuestra vida, plasmar en nuestra conducta, sin llegar a agotar nunca la realización del valor.

Tipos de valores

Valores familiares: En las festividades de Semana Santa, 15 de septiembre, día de los Santos, Navidad y Año nuevo todos los integrantes que conforman el núcleo familiar, se reúnen para convivir entre ellos y comparten experiencias de la vida.

El compromiso: Desde temprana edad cada integrante de la familia es involucrada en las diferentes actividades sociales y culturales que se desarrollan en la comunidad de donde residen.

La cooperación: Uno de los valores que más se practica en el municipio de Santa María Cunén es la cooperación ya que a los niños y niñas se les enseña el valor de trabajar en equipo.

Valores espirituales

En el municipio se profesan varias religiones pero todos buscan el mismo fin, que es adorar a un mismo Dios quien nos brindó el amor más sincero lo encontramos en la biblia y esta persona es: Jesucristo, el cual fue a una cruz a morir por ti y por mí, sin importarle su bienestar propio, no habrá ni ha existido mayor prueba de amor que está ya mencionada.

La generosidad: La mayoría de los habitantes son generosos ya que ayudan a otras personas, sin exigir algo a cambio. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 42)

Valores socioculturales

Los habitantes de Santa María mantienen una buena comunicación con las personas con que se relaciona evitando toda clase de discriminación racial toda discriminación contra los individuos propiciando la igualdad de derechos y oportunidades.

Solidaridad: Tanto como la sociedad en general como también las diferentes instituciones que funcionan en la localidad muestran el espíritu de solidaridad ya que si un integrante de una familia de escasos recursos económicos pierde la vida, se organizan para pedir apoyo económico a la sociedad cunenense para sustentar los gastos fúnebres. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 44)

1.1.7 Competitividad

El gobierno municipal considera fundamental la competitividad social a través del fomento de la calidad educativa con el apoyo de la contratación de recurso humano, implementación de centros educativos, construcción y ampliación de escuelas de educación primaria e institutos básicos, mejoramiento del sistema de agua potable.

Instituciones que se dedican a similares servicios

En el municipio se tiene la presencia de cuatro organizaciones no gubernamentales que ofrece los mismos servicios de la municipalidad en las que se pueden citar: SHARE de Guatemala, FUNCEDESCRI, PROMASA, AGEXPORTM mismas que realizan diversas acciones en salud, educación productividad, seguridad alimentaria, organización comunitaria entre otras.

En esta misma línea de la existencia de organizaciones, existen nueve asociaciones de cobertura local, seis de ellas se dedican a promover actividades productivas agropecuarias y servicios, dos de transportes, (Asociación de micro buseros y mototaxis) y el resto promueven actividades culturales, organización participativa y ciudadana.

En cuanto al Sistema de Consejo de Desarrollo, en el municipio se encuentran vigentes setenta Consejos Comunitarios de Desarrollo, integrado en ocho Órganos de Coordinación en igual número de micro regiones. La lógica de organización administrativa es que cada micro región lleve a cabo un control sobre los procesos de desarrollo, fomente la participación ciudadana en la planificación del desarrollo desde el punto de vista de identificación, priorización y definición de los proyectos con visión de pertinencia territorial. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 38)

1.2 Institucional

1.2.1 Identidad Institucional

Nombre de la Institución

Municipalidad de Santa María Cunén

Localización geográfica

Municipalidad de Santa María Cunén del departamento de Quiché. Se ubica en el Barrio San Francisco del municipio de Santa María Cunén, frente del parque central.

Misión

Brindar el apoyo necesario para el desarrollo de la población, así como cumplir con los requerimientos de atención a las necesidades de la población en el municipio de Cunén, del departamento de Quiché. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 4)

Visión

Lograr que el municipio alcance un desarrollo integral, manteniendo la cobertura de las necesidades para brindar una mejor forma y elevar su nivel y calidad de vida en la población, asimismo, la municipalidad de Cunén, visualiza impulsar permanentemente el desarrollo integral y resguardar su integridad territorial, el fortalecimiento de su patrimonio económico, la preservación de su patrimonio natural y cultural y, sobre todo promover la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, en la solución de sus problemas. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 4)

Principios y valores de la municipalidad

Honestidad

Los funcionarios y personal de la Municipalidad de Cunén realizan sus acciones con honestidad y coherencia, generando legitimidad y confianza en los vecinos del municipio.

Responsabilidad

Los empleados municipales desarrollan su trabajo y cumplen con sus funciones en forma efectiva, eficiente y oportuna, teniendo como prioridad lograr el bienestar de los vecinos.

Transparencia

La Municipalidad realiza su gestión, haciendo uso racional y transparente de los recursos financieros, para realizar la ejecución de obras, programas de beneficio social y dotación de servicios públicos.

Respeto

En el quehacer diario de la Municipalidad se garantiza, por parte de los servidores ediles, una comunicación y relación de respeto y rectitud hacia todos los vecinos que demandan atención, sin importar su condición social, creencias religiosas o políticas, o su pertenencia étnica y cultural.

Eficiencia

Garantizando la mayor celeridad en los trámites y gestiones municipales, brindando servicios de calidad.

Objetivos municipales

- a) Velar por la integridad del patrimonio municipal, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos.
- b) Procurar el fortalecimiento económico.

- c) Realizar obras y prestar los servicios necesarios para los vecinos del municipio.
- d) Ejecutar programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes

Organigrama

El gobierno del municipio correspondiente al consejo municipal, el cual se integra por el Alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por el sufragio universal para un periodo de cuatro años, pudiendo ser electos.

El representante de la municipalidad y del municipio es el Alcalde, quien constituye el jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal, preside del consejo y dirige la administración municipal.

Los síndicos y concejales son los miembros del órgano de deliberación y de decisión.

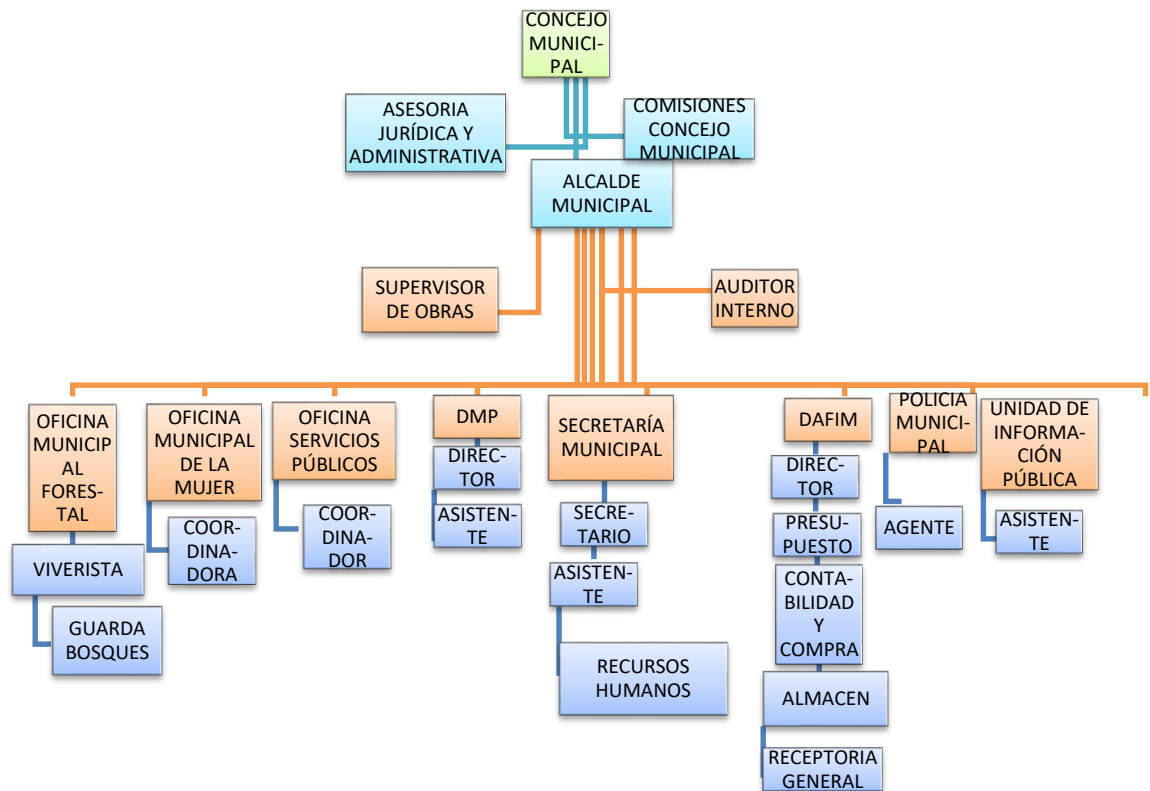
El Consejo organiza comisiones para el estudio y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año, siendo obligatoria las siguientes:

1. Educación bilingüe intercultural, cultura y deportes.
2. Salud y asistencia social.
3. Servicios, infraestructura, ordenamiento territorial, urbanismo y vivienda.
4. Fomento económico, turismo, ambiente y recursos naturales.
5. Descentralización, fortalecimiento municipal y participación ciudadana.
6. Derechos humanos.
7. De la familia, la mujer y la niñez, la juventud, adulto mayor y cualquier otra forma de proyección social.

La municipalidad cuenta con dependencias administrativas de apoyo para la función municipal, siendo las siguientes:

- Dirección Municipal de Planificación
- Oficina Municipal de la Mujer
- Administración Financiera Integral

Organigrama



Plan de Desarrollo Municipal, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 6

Servicios que presta

De acuerdo al Código Municipal, las competencias propias del Municipio de Cunén, según Artículo 68, son las siguientes:

- Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada, alcantarillado, alumbrado público, mercados, rastros, administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados,

recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos, limpieza y ornato.

- b. Construcción y mantenimiento de caminos de acceso a las circunscripciones territoriales inferiores al municipio.
- c. Pavimentación de las vías públicas urbanas y mantenimiento de las mismas.
- d. Regulación del transporte de pasajeros y carga y sus terminales locales.
- e. Autorización de las licencias de construcción de obras, públicas o privadas en la circunscripción del municipio.
- f. Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas a efecto de garantizar la salud de los habitantes del municipio.
- g. Gestión de la educación pre primario y primario, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe.
- h. Administrar la biblioteca pública del municipio.
- i. Promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación.
- j. Gestión y administración de farmacias municipales populares.
- k. Modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios.
- l. Promoción y gestión ambiental de los recursos naturales del municipio.
- m. La administración del registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley.
- n. La prestación del servicio de policía municipal y,
- o. La designación de mandatarios judiciales y extrajudiciales.
- p. El Alcalde representa a la municipalidad y al municipio, su atribución y obligación según artículo 53, Atribuciones y obligaciones del Alcalde, en lo que le corresponde, es atribución y obligación del alcalde, hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal y al efecto expedirá las ordenes e

instrucciones necesarias, dictará las medidas de política y buen gobierno y ejercerá la potestad de acción directa y, en general resolverá los asuntos del municipio que no estén atribuidos a otra autoridad.

1.1.2 Desarrollo histórico

Dentro de su historia cronológica, se ha establecido que en el año de 1960 el territorio que hoy ocupa el municipio, formaba parte del corregimiento de Totonicapán y bajo la administración de la orden de los Dominicos con el nombre de Santa María Magdalena Santa María Cunén. En 1769 el Arzobispo Pedro Cortez Larraz, reportó que este municipio era anexo a la parroquia San Miguel Uspantán, con una población de 220 personas. En 1836 el municipio fue integrado al circuito de la sierra que formaba parte de Sololá; finalmente durante el régimen liberal (1871) mediante el Decreto Ejecutivo No.72 de fecha 12 de agosto y como parte del proceso de reconocimiento administrativo- político territorial, el municipio pasó a formar parte del departamento de Quiché, Santa María Cunén.

La municipalidad es una institución autónoma del derecho público, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, para el cumplimiento de sus fines en los términos legalmente establecidos y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües.

La autoridad del municipio, en representación de sus habitantes, es ejercida mediante el Consejo Municipal, el cual está integrado por el Alcalde, Síndicos y Concejales electos directamente por el sufragio universal y secreto para un periodo de cuatro años pudiendo ser reelectos.

El Alcalde es encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el concejo municipal.

La municipalidad con sus dependencias administrativas, es el ente encargado de prestar y administrar los servicios públicos municipales.

Su ámbito jurídico se encuentra regulado en la Constitución Política de la República, artículos 253, 255 y 257 y el Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal.

Función

El municipio, para la gestión de sus intereses, en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales, y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio.

Entre las competencias propias de municipio se citan las siguientes: Formular y coordinar políticas, planes y programas, relativos al abastecimiento domiciliario de agua; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; administración y autorización, cementerios; limpieza y ornato; tratamiento de desechos residuos sólidos; pavimentación de urbanas y su mantenimiento; regulación de transporte, gestión de bibliotecas, parques, farmacias municipales; servicios de policía municipal; generación de energía eléctrica; delimitación de áreas para el funcionamiento de ciertos establecimientos comerciales; reforestación para la protección de vida, salud, biodiversidad, recursos naturales, fuentes de agua y lucha contra el calentamientos global; y otras que le sean trasladadas por el Organismo Ejecutivo. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 7)

Fundación y fundadores

A través del sufragio universal en año de 1970 fue electo como Alcalde Municipal el señor Arturo Natareno Martínez quien fue uno de los primeros

fundadores y gestionó la introducción de la energía eléctrica en el casco urbano del municipio de Santa María Cunén; años más tarde el puesto fue ocupado por el señor Benigno Galicia Gódinez y así sucesivamente fueron ocupados los puestos de la alcaldía municipal. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 10)

Épocas relevantes

Según historia que dejaron los antepasados, que Cunén, a los pocos años después que pasó a la categoría de municipio, precisamente del año mil ochocientos ochenta (1,880), inició a funcionar la que ahora se denomina “Municipalidad”, con el nombre de “intendencia municipal”, luego a los años después a la fecha, oficialmente se conoce con el nombre de municipalidad de Cunén, del departamento de Quiché, cuenta con un Concejo Municipal y/o Corporación, que se integra por un alcalde, dos síndicos y cinco concejales, electos directa y popularmente para un periodo de administración de cuatro años, constituyéndose como órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y responsable de ejercer la autonomía del municipio. Artículo 9 del Código Municipal. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 11)

Personajes sobresalientes

Uno de los personajes más sobresaliente en el municipio se encuentra profesor Jaime Isaac Rivera quien fungió como alcalde durante el periodo 2000-2004, ya que para el desarrollo del municipio se contruyó el palacio municipal, que hoy en día es visitado por usuarios y personas de otros municipios. (**Plan de Desarrollo Municipal**, Municipalidad de Santa María Cunén, p. 13)

Memorias

En 1970 se realizó el Proyecto de Introducción de la Energía Eléctrica, en el Casco Urbano, el Alcalde Municipal era Arturo Natareno Martínez, En 1,972 se construyó el Mercado; Alcalde Municipal Benigno Galicia Gódinez, En el periodo de Alfonso Mérida Sosa (81-83) se Construyó el Salón de Usos Múltiples, Remodelación del Parque Central y mejoramiento del Agua Potable del Casco Urbano.

En 1984, se Construyó la Escuela Anexa del Barrio San Francisco, por Pedro Martínez del Valle Alcalde Municipal, En 1991 se inició el Adoquinado de las calles Centrales del Municipio, periodo de Pedro Hernández Botón, en 1994, periodo de Juan Camajá Pinula, se construyó el Edificio de los Bomberos Municipales y se pavimentó las calles que no tenían adoquín en el Municipio, En 1,996, periodo de Máximo García Chiroy se construyó la Escuela Oficial Urbana Mixta, del Barrio San Juan, En el 2,001, se remodeló el antiguo Edificio Municipal, donde hoy se encuentra ubicado el Save Children y en el 2,003 se construyó el Palacio Municipal; periodo de Jaime Isaac Rivera, en el 2,002 y 2,003 se construyeron dos Edificios de Párvulos en el Barrio San Francisco, por el Consejo Municipal de desarrollo, Presidente Armando Salazar Martínez.

Logros alcanzados

- a) Circulación de centros educativos en sus diferentes niveles.
- b) Construcción de auxiliaturas e institutos en diferentes comunidades rurales.
- c) Pavimentación de calles principales en aéreas urbanas y rurales.
- d) Diversidad de Capacitaciones técnicas a la población por la municipalidad e INTECAP.
- e) Entrega de tuberías y accesorios para agua potable en diferentes comunidades
- f) Mejoramiento de drenajes en diferentes aéreas urbanas y rurales.

- g) Mejoramiento y entechado de mercado Municipal.
- h) Mantenimiento a carreteras en diferentes comunidades.
- i) Construcción de puentes.
- j) Dotación de Fertilizante para la Asistencia Alimentaria Agricultores y sus familias.
- k) Realización de actividades deportivas.

1.2.3 Los usuarios

Procedencia

Comportamiento anual de usuarios, procedencia, estadísticas anuales (habitantes) Se atienden un promedio 150 personas diarias, con petición a necesidades, problemas, apoyos, personas individuales y de organizaciones. En base a la asistencia diaria de los usuarios se estima que durante el año acuden.

Estadísticas anuales

En los últimos años las estadísticas de la población del municipio de Cunén aumentan. El municipio está habitado por 36,486 hombres y 39,176 mujeres haciendo un total de 75,662 habitantes.

Situación socioeconómica

En el municipio de Cunén se maneja lo que es la producción de diferentes productos los cuales se comercializan dentro y fuera de esa manera se aporta al crecimiento económico de algunos, ya que hay varias personas que son de escasos recursos, donde viven en la extrema pobreza.

La movilidad de los usuarios (forma de transportarse)

En el municipio de Cunén, los vehículos más utilizados de acuerdo a las necesidades de los usuarios son Microbuses que viajan en las diferentes comunidades rurales, en la cabecera municipal, así mismo de Cunén a Santa Cruz del Quiché y viceversa. Camionetas, viajan de diferentes comunidades a la cabecera municipal. Moto taxi al servicio de la

municipalidad, motocicletas que son utilizadas como medio de transporte personal.

1.2.4 Infraestructura

Edificio: área construida, áreas descubiertas, locales para la administración (describir cada oficina, sus enseres) Instalaciones para realizar las tareas institucionales, áreas de descanso, áreas de recreación, locales de uso especializado (reunión del concejo) El edificio consta de 496.80 metros cuadrados. 86.64 metros cuadrados.

La construcción del edificio municipal es moderna, cuenta con todos los servicios básicos en buen estado y funcionamiento, tales como: instalación de energía eléctrica, agua entubada, drenajes y sanitarios: La pintura de las paredes se encuentra en óptimas condiciones.

Así mismo cuenta con una buena iluminación y ventilación apropiada es funcional confortable, el mantenimiento físico es eficiente, cuenta con equipamiento adecuado en cada servicio.

Las instalaciones para realizar las tareas institucionales de la Municipalidad

En la Municipalidad de Santa María Cunén, cada área cuenta con espacio apropiado para la realización de tareas, prestando una atención adecuada a la población según sus necesidades.

Áreas de descanso

En la Municipalidad de Santa María Cunén, no cuenta con un espacio específico, solamente con el pasillo de la municipalidad.

Locales de uso especializado

En la Municipalidad de Santa María Cunén, las oficinas son especialmente para reuniones del concejo municipal y cada área administrativa cuenta con su propia oficina al servicio de la población.

Áreas para eventos generales en la Municipalidad de Santa María Cunén

- a) Salón de despacho del alcalde municipal.
- b) Salón de sesiones del concejo municipal.
- c) Salón municipal de usos múltiples.

El confort acústico

En las instalaciones administrativas de la Municipalidad de Santa María Cunén perciben diferentes ruidos provocados por los materiales tecnológicos que se manejan en cada área, por los empleados y usuarios de la institución.

El confort térmico

En la municipalidad de Cunén es variable la temperatura según los cambios climáticos por qué no cuenta con aparatos para regular la ventilación.

El confort visual

En la municipalidad de Cunén, el lugar de trabajo de cada área administrativa cuenta con suficiente iluminación natural y artificial.

Espacios de carácter higiénico

La municipalidad de Cunén, cuenta con sanitarios privados para el servicio de los empleados y una para el uso de los usuarios.

Los servicios básicos

La municipalidad de Cunén, cuenta con agua potable, energía eléctrica, medios de comunicación y drenajes.

Área disponible para ampliaciones de la municipalidad de Cunén

La propiedad de la municipalidad es muy estrecha y no da opción de ampliación de infraestructura.

1.2.5 Proyección social

Trabajo de voluntariado

La municipalidad de Cunén a gestionará a través del CODEDE la implementación de proyectos de construcción de establecimientos educativos de nivel primario, básico, así como el apoyo en la contratación de maestros previo a la firma del convenio correspondiente con el MINEDUC.

Acciones de solidaridad con la comunidad

La Municipalidad Cunén con la finalidad de promover el aseguramiento de ingresos y alimentación de las diferentes comunidades a promovido programas y proyectos que permitan desarrollar y promover las potencialidades comunitarias, por lo que las acciones que se realizan se vincula con el Plan de Desarrollo Departamental.

Acciones de solidaridad con los usuarios y sus familias

Garantizar la seguridad alimentaria y nutricional de los niños y niñas menores de cinco años, con énfasis en grupos en condiciones de vulnerabilidad y en alto riesgo nutricional.

Cooperación con instituciones de asistencia social

Por medio de los convenios interinstitucionales y la capacidad de gestión del gobierno municipal de acuerdo con las prioridades de descentralización,

gestión de la educación pre-primaria y primaria, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe.

Participación en acciones de beneficio social y comunitario

Se han consolidado esfuerzos entre gobiernos locales, instituciones de gobierno y comunidades, lográndose la conservación, protección y manejo sostenible de los bosques naturales en tierras que tienen capacidad para la protección y producción forestal.

1.2.6 Finanzas

Fuentes de obtención de los fondos económicos

Los ingresos que se reciben para el buen funcionamiento de la municipalidad son de la gestión municipal y Transferencias corrientes de Sector Público y Privado, ingresos recibidos son productos de la gestión municipal se generan a través de los mecanismos de recaudación implantados por la municipalidad y la aplicación de reglamentos vigentes, tales como lo Ingresos Tributarios y No Tributarios, Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública, Intereses y otras Rentas de Propiedad y las provenientes de Transferencias Corrientes. El total de los ingresos ascienden a la cantidad Q. 3,054.98491.

Existencia de patrocinadores

La municipalidad de Cunén, Quiché que durante el ejercicio 2018 reportó que recibió de Organización de las Naciones Unidas (FAO). Programa OSRO/GUA/101/EC a financiar el proyecto “Alimentación y Agricultura” por un valor de 38,400.00 incluida en el Estado de Resultados del ejercicio 2012 en la cuenta 5180 Donaciones corrientes Recibidas.

Venta de bienes y servicios

Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública entre las más consumidas por los habitantes están los servicios de agua potable, locales de comercialización, renta de terrenos del astillero municipal, abastecimiento domiciliario de agua; alcantarillado, alumbrado público Intereses y otras Rentas de Propiedad y las provenientes de Transferencias Corrientes.

Política salarial

En la municipalidad de Cunén, dependiendo del cargo que desempeñe cada trabajador en la municipalidad variando de Q2, 500.00 a Q13, 000.00. La mayoría del personal tiene tres años y medio de estar laborando en la institución, el más antiguo es un empleado operativo de 11 años y medio de servicio. (Fuente: Unidad de acceso a la información Pública, 2018).

Cumplimiento de prestaciones de leyes el Municipio de Cunén

La municipalidad cumple con la remuneración salarial según lo establecido en la ley del servicio civil; en donde los empleados en listados en planilla gozan con las prestaciones entre las cuales están: salario mínimo bono 14, vacaciones y aguinaldo. Pero otro parte de los empleados no gozan de estas prestaciones por ser pequeños contribuyentes.

1.2.7 Política laboral

Trabajador Municipal

Trabajador municipal, la persona individual que presta un servicio remunerado por el horario municipal en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligado a prestar sus servicios o a ejecutarle una obra formalmente a

cambio de un salario, bajo la dependencia y dirección inmediata o delegada de una municipalidad o sus dependencias.

Convocatoria

La convocatoria a Concurso Interno en la Municipalidad deberá llevarse a cabo por medio de una circular donde se indique toda la información de la plaza que se está sacando a concurso. En todas las dependencias de la municipalidad se divulgará mediante correo electrónico. A la fecha de cumplimiento de cierre de recepción de solicitudes, el participante deberá tener presentados todos los documentos solicitados.

El interesado en participar en el Concurso Interno y Externo de la Municipalidad, deberá presentar el Formulario de Participación al Proceso de Recursos Humanos, donde indique el puesto en que desea participar.

Selección

Una vez revisados los documentos de los oferentes, el Proceso de Recursos Humanos procederá a fijar las citas para llevar a cabo las evaluaciones o pruebas de idoneidad, informando vía telefónica o correo electrónico.

Para llenar cualquier vacante que se produzca en el servicio de carrera en las municipalidades, la autoridad nominadora correspondiente puede requerir a la Oficina Asesora de Recursos Humanos de las Municipalidades una nómina de todos los candidatos elegibles para el puesto de que se trate.

Queda obligada la Oficina a proporcionar la nómina certificada de candidatos elegibles dentro de un término de cinco días contados a partir de la fecha en que haya sido requerida por la autoridad nominadora.

Una vez escogida la persona que llenará la plaza vacante, el resultado le será comunicado al servidor o participante, vía telefónica o correo electrónico, igualmente se hará con todos los candidatos que integraron la terna o la nómina.

Evalrados los candidatos con las pruebas que se determinen, el Proceso de Recursos Humanos conformará los registros de elegibles y presentará las ternas o nóminas al Alcalde (sa) para su nombramiento tal como lo indica el Artículo 130 del Código Municipal.

Candidatos elegibles

Se consideran elegibles, y podrán aparecer en el registro correspondiente, los candidatos que en una escala de 0 a 100, alcancen como mínimo la nota de 65 puntos como promedio de las distintas pruebas a que se les someta.

Notificaciones de resultados de exámenes

Los candidatos serán notificados dentro de un plazo de diez (10) días contados a partir de la fecha en que se efectuaron los exámenes correspondientes, de las calificaciones obtenidas en los mismos y del lugar que ocupa en el registro de elegibles, si lo hubiere aprobado.

Las personas que hayan participado en el concurso pueden solicitar la revisión de sus respectivos exámenes y en su caso pedir la rectificación de los resultados, si como consecuencia de la revisión encontrara algún error en sus calificaciones, las mismas serán corregidas.

Las personas que se consideren perjudicadas por la resolución de las municipalidades, en lo referente a la admisión y calificación de pruebas, podrá interponer recurso de revocatoria de conformidad con la ley.

Vigencia de los resultados de las pruebas

Los resultados de las pruebas que se practiquen para seleccionar a las personas que deseen ingresar al servicio de carrera, serán válidos por un período de seis meses contados a partir de la fecha en que se practicaron los exámenes respectivos.

Contratación

Una vez escogida la persona que llenará la plaza vacante, el resultado le será comunicado al servidor o participante, vía telefónica o correo electrónico, igualmente se hará con todos los candidatos que integraron la terna o la nómina.

Recursos Humanos conformará los registros de elegibles y presentará las ternas o nóminas al Alcalde (sa) para su nombramiento tal como lo indica el Artículo 130 del Código Municipal.

Toda persona que sea contratada para prestar servicios permanentes en la municipalidad tendrá que participar en el proceso de inducción al nuevo empleado, el cual debe ser ofrecido por el Proceso de Recursos Humanos y en la Unidad donde se encuentre la plaza vacante.

Inducción e implementación del personal requeridos para los fines de la institución

La inducción, al igual que la selección, puede ser fortalecida cuando hay planificación de las necesidades de nuevo personal, preparando con anticipación los materiales más adecuados.

El proceso de Inducción puede ser realizado en forma individual o grupal, según sea la cantidad de funcionarios contratados, o de acuerdo a lo que se considere más conveniente.

La inducción, al igual que la selección, puede ser fortalecida cuando hay planificación de las necesidades de nuevo personal, preparando con anticipación los materiales más adecuados.

Proceso para contratar al personal

- a) La convocatoria a Concurso Interno en la Municipalidad deberá llevarse a cabo por medio de una circular donde se indique toda la información de la plaza que se está sacando a concurso. En todas las dependencias de la municipalidad se divulgará mediante correo electrónico. A la fecha de cumplimiento de cierre de recepción de solicitudes, el participante deberá tener presentados todos los documentos solicitados.
- b) El interesado en participar en el Concurso Interno y Externo de la Municipalidad, deberá presentar el Formulario de Participación al Proceso de Recursos Humanos, donde indique el puesto en que desea participar.
- c) No podrán ser empleados municipales quienes sean cónyuges o parientes, en línea directa colateral hasta tercer grado inclusive de quienes ocupen los siguientes Puestos: Alcalde (sa) Municipal, Auditor (a), Jefatura de Recursos Humanos, así como de quienes participen en el procedimiento de Reclutamiento y Selección. En este sentido se incluye a todos aquellos funcionarios que realicen entrevistas de personal asignando puntaje o descartando la escogencia de un nuevo funcionario.
- d) Los títulos de educación formal y los títulos obtenidos por las diversas capacitaciones deben ser aportados en original y copia para poder ser confrontados, o presentar original de certificaciones de estudio y constancias de tiempo laborado donde se demuestre que cumple con los requisitos para el puesto. Con esta información el Proceso de Recursos Humanos confeccionará un expediente único de Concurso.

- e) Si el interesado desea participar en más de una plaza, deberá aportar igualmente toda la documentación solicitada para cada puesto.
- f) Cualquier solicitud que se presente para un concurso que no cumpla con los requisitos estipulados en el Manual de Clases de Puestos, otorga el derecho a la municipalidad de excluir a la persona del concurso, lo cual deberá informarse al interesado.
- g) Una vez revisados los documentos de los oferentes, el Proceso de Recursos Humanos procederá a fijar las citas para llevar a cabo las evaluaciones o pruebas de idoneidad, informando vía telefónica o correo electrónico.
- h) Evaluados los candidatos con las pruebas que se determinen, el Proceso de Recursos Humanos conformará los registros de elegibles y presentará las ternas o nóminas al Alcalde (sa) para su nombramiento tal como lo indica el Artículo 130 del Código Municipal.
- i) Cualquier información falsa que presente un aspirante en un concurso, faculta a la municipalidad a excluir a la persona del concurso, si este es interno, la Administración podrá separarlo del cargo sin responsabilidad patronal y de tomar las acciones legales pertinentes.
- j) Los preedictores de evaluación a los que será sometido el oferente para llenar una plaza vacante son: Referencias laborales (Asistencia y Puntualidad y características personales laborales, Entrevista (realizada por la jefatura inmediata y el representante de RRHH), Experiencia laboral, Capacitaciones al puesto y Pruebas específicas (teóricas, prácticas y psicológicas). Los porcentajes de cada uno de los preedictores podrán variar en las plazas operativas, de acuerdo a las apreciaciones del Proceso de Recursos Humanos.
- k) La evaluación de los preedictores se realizará conforme al proceso de calificación de este Manual.
- l) El Registro de Elegibles para determinado puesto, será ordenado por notas descendentes, dicho registro tendrá una vigencia de un año, siempre y cuando exista interés del candidato en el mismo.

- m)** Conformarán el registro de elegibles aquellos oferentes que obtengan una nota mínima de 70% o más.
- n)** Las entrevistas serán realizadas por el jefe de departamento de la plaza vacante y el responsable de RRHH según lo amerite.
- o)** De cada entrevista realizada se deberá completar el Formulario de entrevista, el cual se incluirá en el expediente de Concurso del candidato.
- p)** La integración de las ternas o nóminas serán comunicadas a los interesados que hayan obtenido una ponderación de 70% o más, así como el orden en que fue presentada la terna o nómina al Alcalde (sa).
- q)** Las ternas o nóminas serán integradas por los interesados que se encuentren vigentes en el Registro de Elegibles o los nuevos candidatos del concurso en gestión, según sea el caso.
- r)** El tiempo que debe transcurrir una vez publicado el Concurso Interno y el nombramiento de la persona escogida, no debe sobrepasar 6 meses.
- s)** El tiempo de que dispone el Alcalde (sa) para seleccionar a la persona de la terna o nómina presentada por el Proceso de Recursos Humanos es de cinco días hábiles. Una vez escogida la persona que llenará la plaza vacante, el resultado le será comunicado al servidor o participante, vía telefónica o correo electrónico, igualmente se hará con todos los candidatos que integraron la terna o la nómina.
- t)** Cualquier servidor o ciudadano que haya realizado pruebas, tiene derecho a que se le muestren los resultados de sus pruebas teórico-prácticas.
- u)** El tiempo que debe transcurrir una vez publicado el Concurso Externo y el nombramiento de la persona escogida, no debe sobrepasar los 6 meses.
- v)** Toda persona que sea contratada para prestar servicios permanentes en la municipalidad tendrá que participar en el proceso de inducción al

nuevo empleado, el cual debe ser ofrecido por el Proceso de Recursos Humanos y en la Unidad donde se encuentre la plaza vacante. (Inducción General y Específica).

- w) El proceso de Inducción puede ser realizado en forma individual o grupal, según sea la cantidad de funcionarios contratados, o de acuerdo a lo que se considere más conveniente.
- x) Los coordinadores de proceso son los encargados de sociabilizar, inducir e incorporar al nuevo funcionario en sus tareas.
- y) La inducción, al igual que la selección, puede ser fortalecida cuando hay planificación de las necesidades de nuevo personal, preparando con anticipación los materiales más adecuados.
- z) El período de prueba tiene una duración de hasta tres meses, tiempo suficiente para lograr una adecuada adaptación del funcionario con su cargo. En el caso de los Ascensos Directos, Traslados Horizontales y Permutas, el período de prueba es de 30 días naturales.
- aa) Se debe realizar la Evaluación del Período de Prueba, utilizando una guía estructurada de evaluación. Este debe de ser realizada por el jefe inmediato del trabajador, quien tendrá la tarea de observar durante el período de prueba, cada uno de los aspectos sugeridos en la guía, de manera que la evaluación no se realice arbitrariamente; su objetivo es analizar y dar una calificación sobre el desempeño de una persona.
- bb) El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal se concluye con la evaluación del período de prueba.

Perfiles para los puestos o cargos de la institución

El Manual de Puestos y Funciones, incluye a todos los empleados de la organización interna de la Municipalidad del municipio de Cunén, Quiché, y las diferentes funciones que desempeñan según el puesto a su cargo, por lo cual aplica a todos los funcionarios, directores, jefes y empleados de las diferentes unidades o dependencias de la municipalidad.

Para la divulgación del Manual, la Dirección de Recursos Humanos ya con la aprobación del Concejo Municipal, deberá darlo a conocer, a todos los empleados, asimismo las funciones de cada puesto serán parte substancial de los contratos de trabajo.

Procesos de capacitación continua del personal

Crear mediante acuerdo de aprobación por el Consejo Municipal; la unidad de inducción capacitación y desarrollo personal; a cargo del departamento de recursos humanos; para delegar funciones y responsabilidades para planificar, organizar, integrar, dirigir, y controlar los procesos de capacitación y adiestramiento que se realicen en la Municipalidad.

Realizar un estudio de necesidades de capacitación y formación de los empleados municipales. Éste se realizará partiendo de tres fuentes de información:

- a) Necesidades detectadas por medio de una encuesta a los empleados municipales.
- b) Del análisis de puestos e identificación de las competencias requeridas y
- c) de las evaluaciones del desempeño y recomendaciones de mejora.

Mecanismos para el crecimiento profesional

Se debe realizar la Evaluación del Período de Prueba, utilizando una guía estructurada de evaluación. Este debe de ser realizada por el jefe inmediato del trabajador, quien tendrá la tarea de observar durante el período de prueba, cada uno de los aspectos sugeridos en la guía, de manera que la evaluación no se realice arbitrariamente; su objetivo es analizar y dar una calificación sobre el desempeño.

1.2.8 Administración

La municipalidad es una entidad del Estado responsable del gobierno del municipio, además es una institución autónoma es decir que no depende del gobierno central que tiene como función primordial controlar, dirigir los diversos recursos con que cuenta con el fin de alcanzar una serie de objetivos.

Investigación

La investigación en administración se ubica en un trabajo como un medio que pueda orientar esfuerzos en la construcción de conocimientos propios, que ayuden realmente a las municipalidades u otras organizaciones a cumplir con los objetivos trazados.

Planeación

La planeación es indispensable para el productivo funcionamiento de la Municipalidad de Santa María Cunén en general y en especial el funcionamiento del Consejo Municipal, él cuenta con planificación a corto, mediano y largo plazo para impulsar y ejecutar las políticas municipales.

Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos, por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planeación determina dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y qué orden.

- a) Análisis de la situación actual.
- b) Anticipación al futuro.
- c) Determinación de metas y objetivos.
- d) Toma de decisiones sobre las actividades a seguir.
- e) Selección de estrategias.
- f) Determinación de los recursos necesarios para alcanzar las metas.

Programación

El Concejo Municipal del Municipio de Cunén con el propósito de hacer efectiva la vinculación Plan – Presupuesto, en el marco del Sistema Nacional de Planificación, específicamente en la implementación del Plan Estratégico Institucional PEI, Plan Operativo Multianual POM, así como la elaboración del siguiente Plan Operativo Anual 2,020, el cual tiene como objetivo principal orientar la ejecución del presupuesto 2,020 destinado a proyectos de inversión social y física, para atender a las necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas.

Este instrumento es producto de un proceso de construcción colectiva en el marco del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, iniciando con la intervención de las 83 comunidades, distribuidas en 10 Micro-regiones representadas a través de los Consejos Comunitarios de Desarrollo de Primer y Segundo Nivel en cuanto a la presentación de las distintas propuestas de proyectos priorizadas desde sus comunidades, a partir de asambleas ordinarias en las que participaron hombres y mujeres; la sistematización de estas propuestas por parte de la Dirección Municipal de Planificación, para luego ser presentadas ante el pleno del COMUDE, y finalmente ser aprobadas por el Concejo Municipal en el marco de sus competencias.

La formulación del PEI-POM y POA 2020, se realiza en el marco de la Gestión por Resultados, tomando en cuenta instrumentos como: Políticas Públicas vigentes, Normas e instrumentos metodológicos de planificación e inversión pública, así como los ejes de trabajo del Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032 en especial los ejes: Bienestar para la Gente, Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo, Guatemala urbana y rural y Recursos naturales hoy y para el futuro.

Para ello, se realizó el análisis del Plan Estratégico Institucional que permitió definir los proyectos locales en función de la gestión por resultados, pudiendo de esta manera realizar el análisis de la relación causal de la problemática local con los resultados a alcanzar con el Plan de Desarrollo Nacional K'atun, así mismo se elaboró el Plan Operativo Multianual, el cual define los proyectos que se pretenden ejecutar durante los próximos 5 años, también se evaluaron los alcances y limitaciones de la ejecución presupuestaria del POA 2020, con la finalidad de definir estrategias para alcanzar los resultados plasmados en el PEI-POM-POA; asimismo se elaboró un análisis de disponibilidad financiera, en donde se visualizan los fondos destinados a inversión para el año 2020, es decir, tanto los fondos comprometidos, como el techo presupuestario para nuevos proyectos de inversión, dichos elementos de análisis, se plasman en este documento, y para finalizar se realizó la estructura programática en donde se evidencia la vinculación del plan y el presupuesto, relacionar la planificación con los programas presupuestarios para la asignación de los recursos que serán utilizados para la ejecución del año siguiente.

El PEI-POM y el POA 2020 está integrado por el Marco Legal, el cual contiene la legislación guatemalteca vigente que tiene relación tanto con la responsabilidad de las instituciones del sector público de elaborar y presentar el POA y el correspondiente presupuesto, así como el Marco Jurídico contenido en la legislación guatemalteca y que rigen el accionar de las municipalidades del país.

Dirección

La dirección sigue a la planeación y la organización, constituye la tercera función administrativa. Definida la planeación y establecida la organización, solo resta hacer que las cosas marchen. Ese es el papel de la dirección, poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción, cómo poner en marcha y tiene que ver mucho con las personas, se

halla ligado de modo directo con la actualización de los recursos humanos de una empresa. Entre las acciones de dirección tenemos:

- a) La motivación
- b) El liderazgo,
- c) La selección de canales de comunicación efectivos
- d) La negociación y manejo de conflictos

Control

Su finalidad es organizar que los resultados de lo que se planteó, organizó y distribuyó se ajusten a lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia del control radica en la verificación de si a actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados esperados:

- a) Supervisar el desarrollo de las personas dentro de la institución
- b) Supervisar las áreas y evaluar su desempeño
- c) Proporcionar retroalimentación
- d) Identificar problemas de desempeño y corregirlos.

1.2.9 Ambiente institucional

En la Municipalidad de Cunén existe una buena relación que define las condiciones laborales dentro de la institución que se origina en las actitudes, creencias y valores que motivan al personal a desarrollar un buen trabajo.

Relaciones interpersonales

En la Municipalidad de Cunén se desarrolla una buena comunicación.

Liderazgo

En la Municipalidad de Cunén se desarrolla el liderazgo institucional en el cual el líder promueve el cumplimiento de las funciones de sus trabajadores a través de premios o castigos.

Coherencia de mando

En la Municipalidad de Cunén se mantiene la disciplina por medio del orden jerárquico de la municipalidad.

La toma de decisiones

En la Municipalidad de Cunén se da en base a las diferentes necesidades que se presentan en donde todos aportan soluciones favorables llegando a un consenso para la toma de decisiones.

Estilo de la dirección

En la Municipalidad de Cunén el directivo se adapta a la situación de trabajo. Es un buen comunicador, tolerante, con confianza con sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

Claridad de disposiciones y procedimientos

En la Municipalidad de Cunén las acciones a ejecutar se desarrollan en base a decisiones y lineamientos que se proporciona.

Trabajos en equipo

En la Municipalidad de Cunén se promueve el trabajo en conjunto teniendo en mente la misma misión y objetivos, buscando estrategias y mecanismo para lograr el mismo fin.

Compromiso

En la Municipalidad de Cunén todo el personal se encuentra comprometido desde el momento de la contratación hasta su culminación. Realizando y ejecutando todas las actividades en base a sus funciones.

El sentido de pertenencia

En la Municipalidad de Cunén los trabajadores están comprometidos y asumen cada uno de sus funciones.

Satisfacción laboral

En la Municipalidad de Cunén cada trabajador presenta el resultado de varias actitudes adquiridas de su empleo que ayudaran a su crecimiento laboral.

Posibilidades de desarrollo

En la Municipalidad de Cunén se promueve el crecimiento del personal por medio de ascensos, incremento salarial y desarrollo de sus habilidades y capacidades.

Motivación

En la Municipalidad de Cunén se estimula a los trabajadores para mantener un ambiente agradable y proactivo para estimular el compromiso y entrega del trabajador.

El tratamiento de conflictos

En la Municipalidad de Cunén se utiliza la mediación de conflictos por medio del diálogo.

La cooperación

En la Municipalidad de Cunén existe el apoyo mutuo entre los empleados según sus funciones especializados.

1.2.10 Otros aspectos

Tecnología (identificación y uso de los recursos tecnológicos electrónicos)

En el Municipio de Cunén se ha modernizado en los últimos años ya que se ha adaptado la actualización de nuevas tecnologías que sin duda alguna aportan al desarrollo y crecimiento dentro de los recursos tecnológicos se cuentan con los siguientes: celulares, equipo de cómputo, Internet, fax, impresoras.

1.3.1 Listado de carencias

- a) Múltiples deficiencias en la atención a los usuarios.
- b) Descuido al desarrollo de las comunidades
- c) Deficiencias en los trámites administrativos
- d) Escaso financiamiento de parte del Estado
- e) Se carece de programas de seguridad alimentaria
- f) No hay manual de funciones impreso
- g) Escasos recursos para supervisar comunidades.
- h) Falta de equipo para labores administrativas
- i) Poca atención al mejoramiento del ornato.
- j) Desorden en el archivo

1.4 Problematicación de las carencias y enunciado de hipótesis-acción

No.	Carencias	Problema
1	Múltiples deficiencias en la atención a los usuarios.	¿Cómo superar las deficiencias en la atención a usuarios?
2	Descuido al desarrollo de las comunidades.	¿Por qué se descuida el desarrollo de las comunidades?
3	Deficiencias en los trámites administrativos	¿Cómo mejorar los procesos administrativos?
4	Escaso financiamiento de parte del Estado	¿Qué hacer para ampliar el financiamiento de parte del Estado?
5	Se carece de programas de seguridad alimentaria	¿Cómo implementar programas de seguridad alimentaria?
6	No hay manual de funciones impreso	¿Por qué no hay manual de funciones impreso?
7	Escasos recursos para supervisar	¿Cómo obtener recursos para

No.	Carencias	Problema
	comunidades.	supervisar comunidades?
8	Falta de equipo para labores administrativas	¿Cuáles son las consecuencias de la falta de equipo para labores administrativas.
9	Poca atención al mejoramiento del ornato.	¿Dónde gestionar recursos para mejorar el ornato?
10	Desorden en el archivo	¿Cómo evitar el orden del archivo?

1.5 Priorización del problema y su respectiva hipótesis acción

Con base a la problematización descrita, se determina la priorización, que consiste en ordenar según el criterio de importancia, urgencia y conveniencia, cada uno de los problemas detectados para darles solución respectiva.

Después de escuchar algunas propuestas, se determina por los asistentes realizar el proceso de votación para elegir el problema, el que seleccionaron fue, ¿Cómo superar las deficiencias en la atención a usuarios? Esta propuesta fue electa por mayoría de votos.

Problema	Hipótesis acción
¿Cómo superar las deficiencias en la atención a usuarios?	<u>Si</u> se elabora un manual de buenas prácticas, <u>entonces</u> se superarán las deficiencias en la atención a usuarios.

1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad

Viabilidad

No.	Indicador	Si	No
1	¿Se tiene, por parte de la institución, el permiso para hacer el proyecto?	X	

2	¿Se cumplen con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	X	
3	¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		X

Factibilidad

Estudio técnico			
No.	Indicador	Si	No
1	¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto?	X	
2	¿Se tiene exacta idea de la magnitud del proyecto?	X	
3	¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
4	¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	X	
5	¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	X	
6	¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios?	X	
7	¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
8	¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
9	¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto a realizar?	X	
Estudio de mercado			
No.	Indicador	Si	No
1	¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
2	¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
3	¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto?	X	
4	¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	

Estudio económico			
No.	Indicador	Si	No
1	¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X	
2	¿Será necesario el pago de servicios profesionales?		X
3	¿Es necesario contabilizar gastos administrativos?	X	
4	¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X	
5	¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X	
6	¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?		X
7	¿Los pagos se harán con cheque?		X
8	¿Los gastos se harán en efectivo?	X	
9	¿Es necesario pagar impuestos?		X
Estudio financiero			
No.	Indicador	Si	No
1	¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos?	X	
2	¿El proyecto se pagará con fondos de la institución?		X
3	¿Será necesario gestionar crédito?		X
4	¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?	X	
5	¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?		X
6	¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?		X

Capítulo II

Fundamentación teórica

2.1 Elementos teóricos

Eficacia, eficiencia y efectividad

Eficiencia. Es la capacidad de algo o alguien para lograr un fin propuesto a través de los mejores medios posibles.

Eficacia. Es la capacidad de conseguir el objetivo propuesto sin tomar en cuenta los medios o recursos empleados para ello.

Efectividad. Es la cuantificación o la capacidad específica de acercarse al cometido **la administración empresarial**, cuyo significado no siempre está claro y a veces se usan como si fueran sinónimos". (Castillo Freyre M, 2007, p. 54)

En líneas generales:

En términos más simples, podemos decir que **la eficiencia implica conseguir la meta usando las mejores herramientas para ello**; la eficacia es la capacidad de conseguirla incluso si los medios no son los idóneos para ello; y la efectividad qué tanto se logra conseguir del objetivo propuesto al final.

Obviamente estas nociones están emparentadas entre sí, y constituyen parte frecuente del análisis empresarial operativo.

Características de la eficacia, eficiencia y efectividad

Eficacia: Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Eficiencia: Virtud y facultad para obtener un efecto determinado.

Acción con que se logra este efecto.

Aptitud, competencia, eficacia en el cargo que se ocupa o trabajo que se desempeña.

Efectividad: Capacidad (cuantitativa) de producir el efecto deseado.

Estos tres conceptos, en materia de administración, se consideran los tres cometidos fundamentales a lograr por una gestión adecuada y que, de darse en conjunto, garantizarían la calidad de los objetivos logrados.

Así, el margen de productividad de una organización, sea una fábrica, una empresa de otra índole o incluso un ejercicio financiero, dependerá directamente del grado de efectividad, eficacia y eficiencia que sus partes logren en conjunto y por separado.

Eficiencia en la administración

Castillo Freyre M, (2007) establece: “La eficiencia en términos administrativos implica lograr que la productividad sea favorable, es decir, lograr los resultados máximos con una cantidad determinada (a veces mínima) de recursos o insumos. A menudo se entiende como una medición por lo bajo de la capacidad productiva de una empresa, tomando en cuenta elementos como tiempo, esfuerzos, capital y calidad.

Eficacia en la administración

Por su parte, la eficacia tiene que ver con el grado de satisfacción que el producto final de la empresa demuestra de cara a las expectativas del consumidor final o del destinatario, es decir, qué tanto satisface sus necesidades reales o potenciales.

Efectividad en la administración

Cuando se habla de efectividad en la administración de empresas nos referimos al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual suele estimarse al contraponer los planes ideales o proyectados (objetivos o metas) y los resultados obtenidos, teniendo en cuenta el desempeño general de la cadena de producción”. (p. 23)

Fórmula

Suele plantearse la relación entre estos tres términos en base a la siguiente fórmula:

Eficacia + eficiencia = Efectividad

De donde se desprende que la última engloba a las dos primeras, y que el cálculo de estas dos permite echar un vistazo general al funcionamiento del conjunto administrativo. Según esta perspectiva, sería imposible ser eficiente del todo sin lograr antes un buen rendimiento en cuanto a eficacia y a eficiencia, de manera que hablamos de conceptos fuertemente relacionados.

Principios

De lo anterior se desprenden los tres principios que rigen cada concepto, y que (según Killian, Z., 2004) son:

Principio de eficiencia: El actor estratégico hará un uso dosificado de sus recursos en cada evento del juego interactivo, lo cual ocurrirá en función de la aplicación de recursos por parte del otro.

Principio de eficacia: La obtención de los resultados deberá exigir la menor cantidad de eventos posibles. El encuentro y la fricción deberán minimizarse, y solo producirse como eventos encadenados integral y orgánicamente orientados hacia los resultados.

Principio de efectividad: El balance entre los efectos positivos y los efectos negativos de los resultados, deberá ser favorable para un actor y desfavorable para el otro. Es decir, dado que cada actor obtiene resultados con efectos positivos pero también negativos, cada actor orientará su estrategia para que los efectos negativos del otro sean mayores que los propios.

Ejemplo:

Un ejemplo sencillo de eficacia, eficiencia y efectividad puede ilustrarse en la medición del proceso de un departamento de diseño de una empresa.

Su eficacia puede medirse tan sólo contabilizando la cantidad de trabajos de diseño cumplidos en un margen de tiempo estipulado (un semestre, por decir algo), independientemente de los costos en tiempo o recursos que ello implique.

Su eficiencia se podría medir de acuerdo al uso de los recursos que le son asignados semestralmente (papel, tinta, instrumentos, computadores, tiempo, etc.) de cara a los resultados obtenidos.

Su efectividad, por último, se evaluaría anualmente, haciendo el cotejo de los dos anteriores aspectos y evaluando su rol en el conjunto de la producción de la empresa, para ver si es o no satisfactorio de cara al necesitado.

Factores que intervienen en las relaciones humanas

En 2008, el proyecto CIMCAW / MECOMAQ:

- a) La cultura: determina ampliamente las experiencias que una persona posee, las frustraciones y ajustes que debe enfrentar y las normas de conducta que se le exigen. Cada cultura posee sus valores distintivos, su moral, y sus formas de comportamiento. La cultura moldea la personalidad, porque proporciona soluciones ya preparadas y ensayadas, para muchos de los problemas de la vida. La cultura se convierte con el tiempo en un modo de vida.
- b) La familia: Como factor dominante del ambiente durante los primeros años de la vida del individuo, cuando su personalidad se está moldeando con mayor rapidez, la familia es el principal agente en el proceso de socialización.
- c) La dependencia de terceros y en el trabajo: Fuera del hogar, el hombre y la mujer entran a un grupo o grupos sociales más o menos organizados,

donde cada individuo debe encontrar un lugar. El lugar que ocupará, ya sea dominante o sumiso, en la brillantez o en la sombra, dependerá hasta cierto punto de las cualidades que ya tenga. Depende también de lo que el grupo desea de él y en donde produce la tensión menor y la satisfacción más grande. Muy pronto toma un papel que mucho tiene que ver con la dirección de su desarrollo posterior. (p.14)

Todas las personas tienen siempre dependencia de otras personas o grupos de personas para sobrevivir, pero más aún tienen dependencia del trabajo, como medio para conseguirse un lucro, y también como forma de desarrollarse como persona o como profesional.

¿Cómo tener un buen ambiente laboral?

Para cumplir esta necesidad la actitud entre la gerencia o los representantes de ésta y los trabajadores debe ser de fraternidad, respeto y de reconocimiento mutuo del valor que juega el papel de cada una de las partes dentro de la fábrica.

La gerencia puede hacer llegar mensajes a los trabajadores –sin excepción- que su presencia en la empresa es importante. Esto contribuye a fortalecer la disposición y ánimo de los trabajadores para llegar diariamente a su puesto de trabajo. Por su parte el trabajador debe propiciar un trato amable, demostrar un esfuerzo por cumplir con sus obligaciones y disposición para colaborar cuando se requiera. Todo esto conlleva a generar un ambiente laboral saludable y eleva la productividad de las partes.

Las modalidades individuales

El proyecto CIMCAW / MECOMAQ, (2008) determina: “En las relaciones con nuestros semejantes, en la vida cotidiana, solemos tomar en cuenta determinadas actitudes y rasgos para caracterizar a las personas con las cuales entramos en contacto. Esto es porque cada ser humano se manifiesta exteriormente por una serie de formas expresivas.

Estas formas expresivas, que constituyen las modalidades individuales, pueden ser: gestos, mímica, reflexiones de la voz, actitud corporal, forma de caminar; entre otras.

Todas estas modalidades pueden agruparse en dos grandes categorías, de acuerdo con la actitud que adopta el sujeto ante sus semejantes y frente a la vida:

1. La actitud "Objetiva": Adaptación a las circunstancias, es decir, por una acomodación serena a la situación imprevista, sin desplantes, sin explosiones de ira o de desesperación. Trata de servir, apoyar y no solamente de ser apoyado.
2. La actitud "Egocéntrica": Es un servicio al yo, es decir, al sujeto. El individuo egocéntrico trata siempre de satisfacer su propia estimación. Cuando realiza una buena acción no lo hace por la acción misma, sino para recibir una alabanza o un aplauso. Se puede decir que todos sus pensamientos giran en torno a sí mismo." (p. 23)

Trabajo en equipo

El equipo responde en conjunto por el resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en un área determinada que afecta la producción de la fábrica, por lo que lleva a cabo funciones distintas que las de los demás, que son a su vez complementarias.

Cada miembro del equipo es responsable de un cometido y sólo si todos ellos cumplen su función será posible sacar la producción adelante. El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales.

Un grupo de personas trabajando juntas en la misma materia, pero sin ninguna coordinación entre ellos, en la que cada uno realiza su trabajo de forma individual, no forma un equipo.

Por ejemplo, un grupo de trabajadores del área de empaque de una fábrica donde cada uno trabaja pensando sólo en su propia responsabilidad, no conforman un equipo de trabajo.

Si el trabajador que debe de entregar las cajas de empaque a tiempo al personal que prepara la selección de unidades de producción (prenda de vestir), no lo hizo porque se disgustó con su jefe o con alguno de los trabajadores de su misma área, esta persona no está trabajando en equipo, pues está actuando para sí mismo.

Buenas prácticas laborales

Desde una reflexión basada en elementos objetivos, una buena práctica laboral sería aquella que permite el desarrollo social, en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico. Es decir aquella que facilita el desenvolvimiento de los recursos humanos en un contexto de respeto a los derechos aceptados por la comunidad y de desarrollo y progreso de la economía y la empresa. Teniendo en cuenta que hablar de trabajo y/o empleo con carácter general implica multitud de facetas y aspectos, cada uno de los temas que estos términos implican debería ser objeto de una tipificación concreta, con el fin de poder encontrar los elementos que podrían caracterizar ese objetivo común en sus diferentes elementos.

Negociación colectiva y flexibilidad

“En los últimos años, se ha observado una tendencia hacia la flexibilización de las condiciones de trabajo en las instituciones, con el objetivo esperado de incrementar la productividad y dotarlas de mayor capacidad para adaptarse a las transformaciones del mercado de trabajo y a la demanda de sus productos o servicios.” (Oficina Internacional del Trabajo, 2005, p. 34)

Una buena práctica consistiría en hacer que estos cambios se lleven a cabo a través de la negociación colectiva, estableciendo intercambios entre los

trabajadores y la empresa. Por ejemplo, los trabajadores podrían exigir alguna forma de estabilidad laboral, que es el tema que más preocupa a la amplia mayoría de los trabajadores, a cambio de algunas medidas de flexibilización que permitan a la empresa una mayor adaptación a la demanda.

En 2005, la Oficina Internacional del Trabajo determinó, Por ejemplo, la negociación colectiva puede incluir el establecimiento de mecanismos para la solución de conflictos en el seno de la empresa (lo que se llama “auto composición” de mecanismos de solución de conflictos), como los que puedan surgir por la distinta interpretación de una cláusula convencional, o simplemente para resolver los conflictos individuales que puedan surgir en el seno de la empresa, como veremos más adelante. (p. 34)

Además de ser un instrumento muy valioso para la introducción de la flexibilidad de forma acordada, la negociación colectiva es una herramienta valiosísima para luchar contra los diferentes tipos de discriminación que puede haber en una empresa y para mejorar las relaciones laborales en su seno.

2.2 Elementos legales

Código de trabajo

Artículo 63. Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, **son obligaciones de los trabajadores:**

- a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo;
- b) Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo. Es entendido

que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción;

- d) Observar buenas costumbres durante el trabajo;
- e) Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero de trabajo estén en peligro, sin derecho a remuneración adicional;
- f) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o a petición del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con cualquier motivo;
- g) Guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, con tanta más fidelidad cuanto más alto sea el cargo del trabajador o la responsabilidad que tenga de guardarlos por razón de la ocupación que desempeña, así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa;
- h) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan;
- i) Desocupar dentro de un término de treinta días, contados desde la fecha en que se termine el contrato de trabajo, la vivienda que les hayan facilitado los patronos, sin necesidad de los trámites del juicio de desahucio. Pasado dicho término, el juez, a requerimiento de estos últimos, ordenará el lanzamiento, debiéndose tramitar el asunto en forma de incidente. Sin embargo, si el trabajador consigue nuevo trabajo antes del vencimiento del plazo estipulado en este inciso, el juez de trabajo, en la forma indicada, ordenará el lanzamiento.

Artículo 64. Se prohíbe a los trabajadores:

- a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono o de sus jefes inmediatos;
- b) Hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la Constitución, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de conciencia que la misma establece;
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga;
- d) Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados;
- e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos cortantes, o punzo cortantes, que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo;
- f) La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.

La infracción de estas prohibiciones deben sancionarse, para los efectos del presente Código, únicamente en la forma prevista por el artículo 77, inciso h), o, en su caso, por los artículos 168, párrafo segundo y 181, inciso d).

Declaración Universal de Derechos Humanos

Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Comisión nacional de salud Conferencia Episcopal de Guatemala.

Son llamados derechos humanos porque son propios del hombre, de la persona humana, de cada uno de nosotros y nosotras, sin distinción de edad, sexo, nacionalidad, clase social, religión o cualquier otra condición. Hablar de derecho humano también es hablar de la facultad o el poder de actuar, es referirnos a tener un permiso para actuar de determinada manera o de exigir determinada conducta de otra persona.

Los derechos humanos son propios de la persona y deben ser dirigidos exclusivamente por ésta. El poder político no tiene el mando sobre ellos, pero sí es el Estado quien debe asumir un papel fundamental, para que se reconozcan y se respeten. Para lograr el desarrollo humano integral de las personas es preciso que los derechos humanos sean ejercidos libremente, sean gozados completamente.

El Estado es el responsable de garantizar que existan las condiciones ideales para el ejercicio y gozo de los mismos, aplicando la constitución y las leyes guatemaltecas.

Siendo el Estado el responsable de velar por el cumplimiento de los derechos humanos, todos los servidores públicos, en todas las tareas que realizan, tienen mayor responsabilidad de respetarlos, por ser los representantes del Estado.

Para garantizar los derechos humanos es necesario que el Estado cree y aplique los mecanismos que los protegen, velando porque las condiciones sean aptas para que las personas gocen efectivamente de sus derechos, de manera que en todo momento la justicia, paz, libertad sean una realidad.

Capítulo III

Plan de acción de la intervención

3.1 Título de proyecto

Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

3.2 Problema seleccionado

¿Cómo superar las deficiencias en la atención a usuarios?

3.3 Hipótesis acción

Si se elabora un manual de buenas prácticas, entonces se superarán las deficiencias en la atención a usuarios.

3.4 Ubicación geográfica de la intervención

Barrio San Francisco, Santa María Cunén.

3.5 Unidad ejecutora

Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala
Municipalidad de Santa María Cunén

3.6 Justificación

La intervención se realizará porque de acuerdo al diagnóstico se detectó que, en las oficinas administrativas de la Municipalidad de Cunén, los trámites son bien lentos y deficientes, lo que genera aglomeración de usuarios e inconformidad de los interesados.

Así mismo, no se les presta la atención necesaria a los usuarios, quienes constantemente se quejan, a su vez manifiestan su descontento cada vez que pueden. Con el presente proyecto se está contribuyendo con el personal de la Municipalidad de Cunén, para que estén conscientes de su labor.

Es de suma importancia brindar un buen servicio a los usuarios ya que son servicios públicos los que se brindan y las personas merecen ser tratadas con amabilidad y cordialidad.

3.7 Descripción de la intervención

Ante la necesidad de procurar un buen servicio a los usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén, se elabora un manual de buenas prácticas en la atención a usuarios, mismo que contiene actividades inteligentes para reforzar la relación entre los involucrados.

Con el apoyo del encargado de la oficina de Servicios Públicos se llevó a cabo la observación de los procesos que se llevan en dicha oficina y otras dependencias, se practicaron entrevistas al personal y algunos usuarios.

Después de la aprobación del manual, por el asesor y el encargado de la Oficina de Servicios Públicos, éste se socializará con el personal que labora en la Municipalidad de Santa María Cunén y algunos usuarios, especialmente de la Oficina de Servicios Públicos. Para la socialización, se darán charlas por una semana a los usuarios y dos talleres a los empleados municipales.

3.8 Objetivos de la intervención

General

- Mejorar el servicio a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

Específicos

- Elaborar un manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.
- Socializar el contenido del manual con el personal de la Municipalidad y algunos usuarios de los servicios que se brindan.
- Donar ejemplares del manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

3.9 Metas

- Elaborar un manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.
- Socializar mediante dos talleres el contenido del manual con el personal de la Municipalidad y algunos usuarios de los servicios que se brindan.
- Donar veinticinco ejemplares del manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

3.10 Beneficiarios

Directos

- Personal que labora en la institución.
- Usuarios

Indirectos

- Población en general

3.11 Actividades para el logro de los objetivos

- a. Coordinar entrevista con el encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales.
- b. Recabar información referente al trato entre usuarios-empleados.
- c. Diseño y elaboración de encuestas, entrevistas y fichas de observación de desempeño.
- d. Investigación bibliográfica y en internet
- e. Procesar información obtenida durante el proceso investigativo.
- f. Estructurar temas por unidades y capítulos.
- g. Elaborar manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.
- h. Coordinar fechas para talleres con empleados municipales y charlas con usuarios.
- i. Realización de dos talleres
- j. Ejecución de charlas.

- k. Entrega de manuales
- l. Evaluación de resultados
- m. Corrección y entrega de informe

3.12 Cronograma

No	Actividades	Responsables	Jun./Jul.				Agost/Sept				Oct./Nov			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Coordinar entrevista con el encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales.	Epesista Encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales.												
2	Recabar información referente al trato entre usuarios-empleados.	Epesista												
3	Diseño y elaboración de encuestas, entrevistas y fichas de observación de desempeño.	Epesista												
4	Investigación bibliográfica y en internet	Epesista												

No	Actividades	Responsables	Jun./Jul.				Agost/Sept				Oct./Nov			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Procesar información obtenida durante el proceso investigativo.	Epesista												
6	Estructurar temas por unidades y capítulos.	Epesista												
7	Elaborar manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.	Epesista Asesor												
8	Coordinar fechas para talleres con empleados municipales y charlas con usuarios.	Epesista Encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales.												
9	Realización de dos talleres	Epesista Empleados municipales												

No	Actividades	Responsables	Jun./Jul.				Agost/Sept				Oct./Nov			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10	Ejecución de charlas.	Epesista Usuarios												
11	Entrega de manuales	Epesista												
12	Evaluación de resultados	Epesista												
13	Corrección y entrega de informe	Epesista Asesor												

3.13 Técnicas metodológicas

- Práctica de dinámicas de grupo.
- Análisis de casos.
- Entrevistas
- Observación

3.14 Recursos

Humanos

- Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado.
- Estudiante Epesista.
- Empleados municipales.

Materiales

- Fotocopias e impresiones.
- Cámara fotográficas
- Proyector de imágenes multimedia
- Laptop.
- Impresora.

- Fotocopias e impresiones.
- Equipo de audio

3.15 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Total
2	Resmas de papel bond tamaño carta	Q 40.00	Q 80.00
1	Cartucho de tinta negra	Q 110.00	Q 110.00
1	Cartucho de tinta de color	Q 200.00	Q 200.00
1	Caja de marcadores permanentes	Q 30.00	Q 30.00
15	Pliegos de papel periódico	Q 1.00	Q 15.00
6	Marcadores de pizarra	Q 15.00	Q 90.00
200	Fotocopias	Q 0.25	Q 50.00
25	Empastados	Q 20.00	Q 500.00
50	Refacciones	Q 5.00	Q 250.00
	Materiales para dinámicas		Q 150.00
TOTAL			Q 1,475.00

3.16 Responsables

- Epesista
- Asesor de EPS
- Encargado de Oficina de Servicios Públicos Municipales.

Capítulo IV

Ejecución y Sistematización de la intervención

4.1 Descripción de las actividades realizadas

No.	Actividades	Resultados
1	Coordinar entrevista con el encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales.	Entrevista con encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales coordinada.
2	Recabar información referente al trato entre usuarios-empleados.	Información recabada.
3	Diseño y elaboración de encuestas, entrevistas y fichas de observación de desempeño.	Encuestas, entrevistas y fichas de observación de desempeño elaboradas.
4	Investigación bibliográfica y en internet	Investigación realizada.
5	Procesar información obtenida durante el proceso investigativo.	Información procesada.
6	Estructurar temas por unidades y capítulos.	Temas estructurados por unidad y capítulos.
7	Elaborar manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.	Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén elaborado.
8	Coordinar fechas para talleres con empleados municipales y charlas con usuarios.	Fechas coordinadas.
9	Realización de dos talleres	Talleres realizados.
10	Ejecución de charlas.	Charlas ejecutadas
11	Entrega de manuales	Veinticinco manuales entregados.
12	Evaluación de resultados	Resultados evaluados.
13	Corrección y entrega de informe	Informe corregido y entregado.

4.2 Productos y logros

No.	Productos	Logros
1	Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.	Material disponible para la divulgación y promoción de buenas prácticas para la atención a usuarios. Mayores posibilidades en la consecución de los objetivos institucionales.



Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén

Oficina de Servicios Públicos Municipales

Santa María Cunén, 29 de marzo de 2020

Índice

Introducción	i
Objetivos	ii
Capítulo I: Habilidades personales	1
1.1 Atención presencial	2
1.2 La comunicación e interacción con el usuario	3
1.3 Atención telefónica	7
Capítulo II: Atención a colectivos especiales	10
2.1 Personas mayores	11
2.2 Extranjeros	12
2.3 Personas con discapacidad	12
2.3.1 Discapacidad visual	13
2.3.2 Discapacidad auditiva	14
2.3.3 Discapacidad física motriz	15
2.4 Conflictos	16
Capítulo III: Reglas principales de atención	18
3.1 Reglas principales de atención	19
3.2 Reglas de oro para atender al público	21
Bibliografía	24



Introducción

Los niveles de estrés y depresión van en aumento, la administración se vuelve un proceso tedioso, las relaciones interpersonales van en decadencia, el buen servicio ya no se recibe en oficinas administrativas.

Uno de los grandes retos, no solo de la educación actual, sobre todo al enfocar los esfuerzos en favorecer y promover estrategias de encuentro emocional con el fin de mejorar las relaciones interpersonales.

El presente manual está estructurado en tres unidades que en su correspondiente orden contienen lo siguiente: primera unidad: **habilidades personales**; segunda Unidad: **atención a colectivos especiales** tercera unidad: **reglas principales de atención**.

El objetivo mediante el cual se realizó este documento es: mejorar el servicio a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén

Se agradece al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado por las orientaciones pertinentes para el logro de los objetivos y al encargado de la Oficina de Servicios Públicos Municipales de Santa María Cunén por darle viabilidad al proyecto.

Objetivos

General

- Mejorar el servicio a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

Específicos

- Elaborar un manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.
- Socializar el contenido del manual con el personal de la Municipalidad y algunos usuarios de los servicios que se brindan.
- Donar ejemplares del manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.



Capítulo I

Habilidades personales



Habilidades personales

1.1 Atención presencial

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el empleado y el usuario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, el lenguaje no verbal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

La Cultura del detalle, (2009) determina: Para lograr que el proceso de atención presencial sea lo más satisfactorio posible tendremos en cuenta las siguientes consideraciones: (p. 90)

Intentar:

- Acoger y tratar al usuario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular las cuestiones importantes
- Mantener el orden en nuestras mesas y puestos de trabajo.

Evitar:

- Responder llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Interrumpir
- Sacar conclusiones precipitadas.

1.2 La comunicación e interacción con el usuario

Con carácter general se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el usuario:

a) Actitud corporal:

Mirar a los ojos.

- El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.

Saludar con la mirada.

- Es la manera de informar al usuario de que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.

Sonreír y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos

- Ayuda y facilita la comunicación.

Utilizar una buena postura.

- Indica nuestro grado de atención y disponibilidad.

b) Expresión oral:

Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.



Comunicarnos con claridad y simplicidad.



Usar un vocabulario fácilmente comprensible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico



Emplear un tono de voz adecuado.



Hablar pausado y claro de forma que el usuario alcance a escuchar cada palabra.



Utilizar siempre el “usted” como fórmula para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, con independencia de su categoría, edad, condición etc.

c) Escucha activa y asertividad

Una vez que el usuario empieza a hablar hay que poner en juego la Escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice.

A veces recibimos un alud de datos que esconde la información que necesitamos. Otras veces tenemos que completar la información recibida haciendo las preguntas pertinentes.

En 2012, la UT Atención a usuarios estableció “Tanto para una cosa como para la otra, es necesario captar lo que nuestro interlocutor nos quiere decir. Ser precipitados al principio puede hacernos perder el tiempo al final. Para saber escuchar es necesario.” (p.34)





La asertividad es una técnica que nos hace capaces de manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar en el otro conductas agresivas, de rechazo o de huida, y además, sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión. También nos ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

1.3 Atención telefónica

“La atención telefónica también tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.”
Cultura del detalle, 2009, p. 80)

a) Recomendaciones relacionadas con el entorno:

Tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.

Sostener el auricular en la mano contraria que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.

Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y a la vista

Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.

b) Recomendaciones relacionadas con la actitud personal:



Ser educado con sus interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad



Ser positivo con sus palabras.



Cuidar el tono y el volumen de la voz.



Vocalizar adecuadamente. La velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible al receptor.



No dudar en reformular la demanda para ver si la hemos entendido bien - Intentar ser concreto en las informaciones que aportamos.



Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, etc.



En el caso de que nuestro interlocutor se muestre reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc.,



Capítulo II

Atención a colectivos especiales



2.1 Personas mayores

En 2012, la UT de atención a usuarios establece: “Debemos tener en cuenta que el colectivo de personas mayores representa cada vez una proporción mayor de la población. Por tanto, merecen que nos acerquemos a su realidad específica para poder satisfacer sus necesidades concretas. Su atención no implica criterios diferentes a los del resto, pero si implica poner más énfasis en algunos aspectos para adaptarnos a sus características:” (p. 47)

Acogerles con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.

Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.

Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.

Hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.

Utilizar un lenguaje claro.

Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.

Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.

2.2 Extranjeros

Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión.

Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc.

Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.

2.3 Personas con discapacidad

Con frecuencia la recepción de usuarios con discapacidad crea cierta inseguridad al personal, poco habituado a atenderlos. La norma básica es ofrecer siempre un trato natural, amable y respetuoso.

La Cultura del detalle (2009) establece: Presentamos unas recomendaciones básicas para interactuar apropiadamente con usuarios con discapacidad. (p. 39)

Nos presentaremos e identificaremos como personal de la oficina.

No evitaremos expresiones comúnmente aceptadas y de uso frecuente, como ver, observar, mirar

Preguntaremos al usuario qué necesita y sólo ofreceremos la ayuda que nos demande.



No transmitiremos ni condescendencia, ni compasión, ni sobreprotección.



Es fundamental que el personal siempre esté atento a la ubicación de usuarios con características especiales para avisarles en caso de emergencias o alarmas.

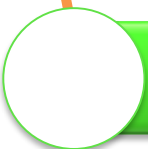


Si la persona con discapacidad va acompañada, nos dirigiremos a ella directamente, en vez de dirigirnos a su acompañante como único interlocutor.

2.3.1 Discapacidad visual



No mostrar nerviosismo; se dará cuenta de nuestra actitud tensa.



Para que capte nuestra presencia llevemos la iniciativa en el saludo, estableciendo un leve contacto de nuestra mano.



Hablaremos directamente con la persona invidente que atendamos .



Hablaremos con un volumen de voz moderado



Utilizaremos con naturalidad las expresiones verbales relacionadas con la visión: “Verá como no tiene ningún problema”, “Vamos a ver...”, etc.)

Estas expresiones son parte del lenguaje que utiliza un invidente.



Utilizaremos un lenguaje explícito en sí mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal.



Concretar las posiciones de elementos físicos tomando como referencia a la persona en cuestión: "A su izquierda", "Justo detrás de Ud."

2.3.2 Discapacidad auditiva



Vocalizar con claridad, pero no gritar.



Nunca nos dirigiremos al usuario desde su espalda o desde una dirección donde no pueda vernos.



Antes de hablarles, asegurémonos de que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar.

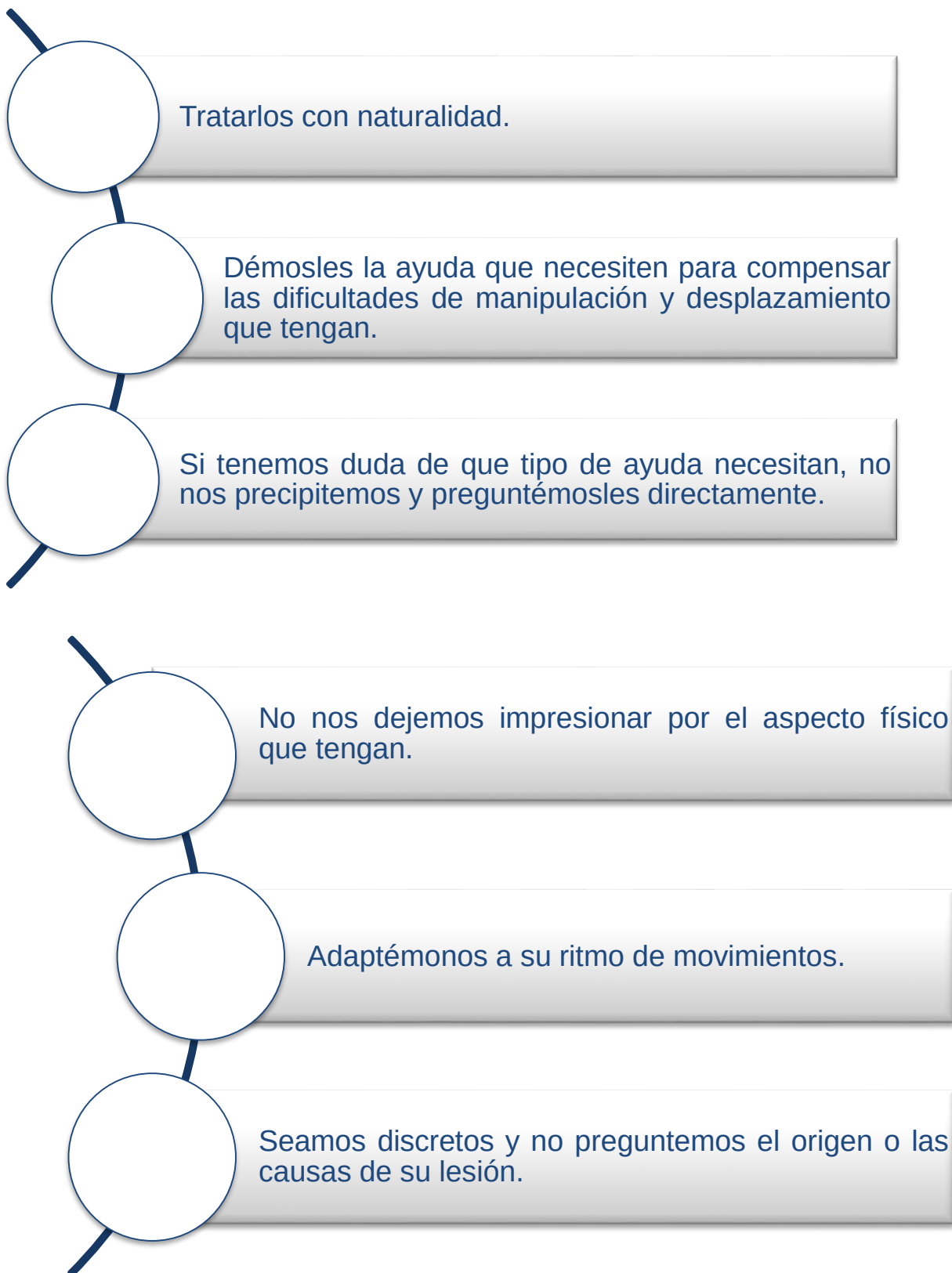


Construir frases cortas y simples.



Acompañemos nuestros mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

2.3.3 Discapacidad física motriz



2.4 Conflictos

Al atender a un usuario descontento hay que tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, a veces todos tienen razón. La persona descontenta cree que tiene buenas razones para estarlo: no es habitual que alguien se enoje por el mero hecho de hacerlo. Posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

Las situaciones difíciles suelen aparecer por la tirantez que, en un momento dado, afectan tanto al usuario como al empleado. Como regla general podemos decir que el comportamiento básico que debemos mantener ante un usuario difícil es el siguiente:

Calmarlo,
escuchándolo
atentamente y sin
interrupciones.

Empatizar

No atosigarle

Disculparse y asumir
la propia
responsabilidad si
fuera necesario.

Si, pese a todo, la tensión surge por parte del usuario, el empleado ha de intentar:

- Llevar al usuario a un lugar más reservado, donde continúe atendiéndolo.
- Procurar que atienda al usuario otro compañero. Si la situación es un tanto escandalosa, cualquier compañero puede acercarse para ayudar a normalizar la situación.

“Un caso común es el de la persona que viene predispuesta a quejarse a la menor ocasión que tenga. En estos casos, se debe poner más énfasis en atenderle correctamente, sin reaccionar a su manera de comportarse. Es decir, **no alzaremos la voz, ni adoptaremos actitudes agresivas.**

Cuando la persona que estamos atendiendo grita, **la postura correcta es no levantar la voz, hablarle pausadamente y en un tono suave.** Con esta actitud por nuestra parte se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir.

Si de todas formas se altera, alza la voz y grita, sin que podamos remediarlo, **lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio**, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están cerca.

Nunca es agradable escuchar reclamaciones. A pesar de ello, no conviene interrumpir cuando se nos presenta una, ya que no conseguiríamos más que alimentar el descontento y provocar que aumente la tensión. Hemos de demostrar que comprendemos el problema, resumiéndolo cuando termine de expresarlo, lo que le hará darse cuenta al usuario de que se le ha escuchado.

Hay que tener cuidado al expresarse: **nunca digamos que el problema es poco importante ya que si el usuario se queja es porque lo considera importante.** Es siempre recomendable que se le facilite la formalización de una sugerencia o queja para que quede evidenciado por escrito su malestar.” (Cultura del detalle, 2009, p. 53)

A veces hay quien busca la complicidad del empleado hablando mal de la Institución, aunque exonerando de culpa al trabajador o a los trabajadores con los que se relacionan. No hay que entrar en esa dinámica.



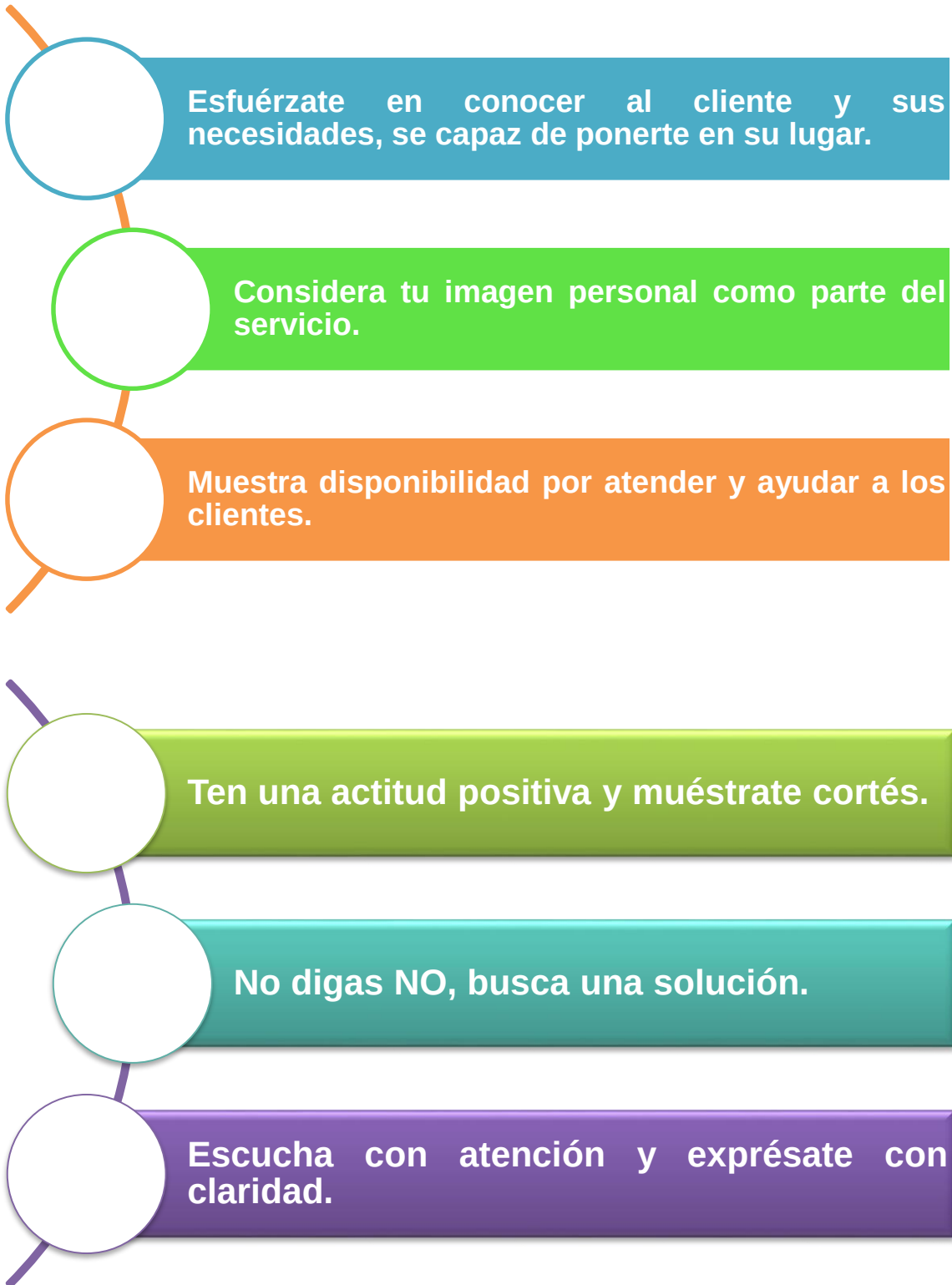
USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

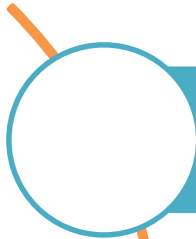
Capítulo III

Reglas principales de atención

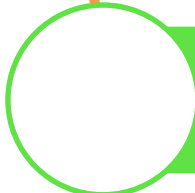
Facultad de umanidades

3.1 Reglas principales de atención (Cultura del detalle)





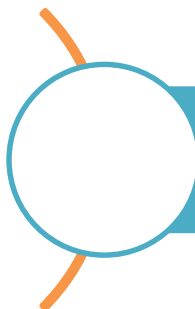
Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.



Respetar a tus compañeros y trabajar en equipo.



Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.



Conoce bien el destino en el que te encuentras.

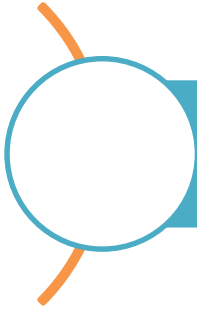
3.2 Reglas de oro para atender al público (Cultura del detalle)

Anticipese

- Esté siempre dispuesto a crear un clima positivo.
- Salude primero.
- Sonría y cuide su tono de voz.
- Ofrezca su ayuda.
- Piense en lo que va a decir antes de descolgar el teléfono, prepare el encuentro si espera una visita.

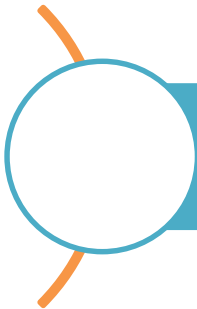
Sintonice

- Escuche sin interrumpir.
- Póngase en el lugar de la otra persona.
- Facilite la información que usted posea.



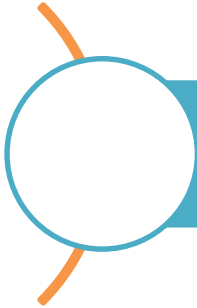
Aclare

- Haga preguntas para conocer los hechos.
- Esclarezca confusiones.
- Facilite la información que usted posea.



Solucione

- Explique al usuario claramente la solución a su problema.
- Si lo anterior no es posible de inmediato, comuníquelo lo que hará para solucionar su problema.
- Tome nota si hay posibilidad de mejorar el servicio.



Tranquilice

- Ofrezca disculpas si la solución no satisface al usuario.
- Calme sus preocupaciones e intente minimizar el problema.
- De nuevo, póngase en su lugar.
- Propóngale soluciones creativas.
- Nunca trate al usuario como si fuera el problema.
- Nunca culpe a otros del problema.

Bibliografía

- ❖ Cultura del detalle, **buenas prácticas en atención al cliente**, (2009), Guatemala, mayo.
- ❖ U.T. de atención a usuarios, **Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios**, (2012), primera edición, México, julio.



Foto1: Alex López

Sede donde se desarrolló exitosamente el proceso de EPS, Oficina de Servicios Públicos Municipales, Santa María Cunén, Quiché.



Foto 2: María Vicente

Desarrollo de taller de socialización con todos los empleados de la Municipalidad de Santa María Cunén, Quiché.



Foto 3: Alex López.

Se les hizo mención de los beneficios de brindar y practicar buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad.



Foto 4: Alex López

Al finalizar el proceso de intervención se realizó la evaluación el cual refleja la aceptación por los empleados municipales.

4.3 Sistematización de la experiencia

En el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado se desarrollan actividades tales como el sondeo del área de intervención del estudiante, la cual consta de la previa investigación a diferentes instituciones para la presentación a la coordinación académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala para su debida selección para visualizar el espacio de la práctica del estudiante.

Se realizó el diagnóstico de la Municipalidad de Santa María Cunén, Quiché, el cual da luz verde para la ejecución de las actividades de EPS.

El proceso de Ejercicio Profesional Supervisado se ejecutó durante el período de junio del 2019 a marzo de 2020, y en marzo de 2020 la entrega final del manual de buenas prácticas para la atención a usuarios de la Municipalidad.

Durante el proceso de acompañamiento y capacitación a los empleados municipales se aplicaron diferentes metodologías acordes a cada una de las etapas, las fases que se ejecutaron en un período de nueve meses, donde se llevaron a cabo una serie de actividades como: acercamiento hacia la organización, visita a cada miembro del grupo, el objetivo era invitar y motivar la participación en las actividades y evaluar el desempeño de ellos.

En el desarrollo de las actividades mencionadas se aplicaron técnicas como análisis y discusión grupal, para la adecuación del plan del proyecto de intervención, se llevó a cabo el registro correspondiente.

En la realización de los talleres se aplicaron técnicas participativas, donde consistió en una serie de discusiones de parte de las participantes alrededor de los temas.

4.3.1 Actores

Como autoridad máxima de la institución, la labor del alcalde municipal y encargado de la oficina de servicios públicos fue trascendental e importante, en lo referente a la aprobación del proyecto, colaboración y la disposición de los recursos materiales y humanos necesarios. La asesoría y orientación fue vital y trascendental en la ejecución del proyecto.

4.3.2 Acciones

Desde el momento en que el estudiante Epesista, fue notificado sobre el nombramiento de su respectivo Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado, inmediatamente se presentó en las instalaciones de la institución para solicitar un espacio para poder realizar el ejercicio profesional en dicha institución.

Seguidamente el estudiante Epesista se presentó a una entrevista con el alcalde municipal, para poder realizar el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en dicha institución, para lo cual se obtuvo una respuesta positiva. Así mismo, se le informó en qué consiste el ejercicio profesional y las labores que debe desempeñar el estudiante, como una forma de contribuir con la institución.

En el mes de junio, se inicia de manera oficial el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y desde el primer momento, el recibimiento dado al estudiante por parte del personal, lo cual constituyó un factor importante para el normal desarrollo de cada una de las actividades planificadas por la Epesista.

La elaboración de la Fundamentación Teórica, constituyó una experiencia gratificante e interesante, ya que existe mucha información que puede sustentar la ejecución del proyecto, y permite poder realizar un trabajo

académico con erudición, pero sobre todo, que tenga un impacto positivo en la institución.

El personal de la institución, colaboró con el estudiante Epesista, en proporcionar todo tipo de información y datos necesarios, correspondientes a esta etapa. Mediante la observación, encuestas y entrevistas se pudo recabar la información necesaria, que permitió detectar las carencias y tener una base confiable y precisa, para poder elaborar un plan de acción y el proyecto correspondiente en beneficio de la institución.

En el mes de junio, el estudiante Epesista se reunió con el director de la institución para analizar el resultado del Diagnóstico Institucional, en especial las carencias detectadas, en este caso la priorización fue las escasa evidencia de relaciones interpersonales entre usuarios y empleados del hospital.

Desde el momento de haber sido aprobado el proyecto por el Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y por el coordinador de la institución el estudiante Epesista empieza a trabajar de forma conjunta, con el personal de la institución para el logro de los objetivos planteados.

4.3.3 Resultados

Uno de los resultados prioritarios fue el diseño del manual y la socialización respectiva, esto para brindar una orientación necesaria a los involucrados.

4.3.4 Implicaciones

Mediante la ejecución del proyecto se contribuye en gran medida, a la consecución de los objetivos institucionales y fortalece los objetivos institucionales.

4.3.5 Lecciones aprendidas (en lo académico, social, económico, político, profesional... Etc.)

El aprendizaje obtenido a nivel personal, radica en la valoración de las actitudes éticas y morales. Ya que un factor importante en la consecución del éxito, es respetar la dignidad de las personas, demostrando actitudes de respeto, compañerismo y solidaridad, para lograr un entorno de armonía y cooperación, en la consecución de objetivos comunes.

El aprendizaje obtenido a nivel social, radica en la valoración del trabajo en equipo y en la necesidad de que las relaciones humanas, sean las adecuadas para la consecución de los objetivos institucionales, como también de los objetivos personales. Ya que en un entorno en que las relaciones sociales sean las ideales, de esta manera es posible potencializar las cualidades, habilidades y destrezas de cada elemento y de esta manera hay más posibilidades de lograr los objetivos institucionales.

A nivel profesional, el aprendizaje obtenido radica en la importancia de obtener una adecuada preparación académica, científica y tecnológica, según las exigencias laborales y del entorno.

Capítulo V

Voluntariado

5.1 Plan de acción

Identificación

Nombre del proyecto: “Restauración, preservación y resguardo de los recursos naturales a través de la reforestación”.

Ubicación de la comunidad

Astillero Municipal denominado “El Rancho”, Santa María Cunén, Quiché.

Beneficiados

Habitantes de toda la población de Santa María Cunén, Quiché

Objetivos

General

Contribuir en la conservación del medio ambiente del Municipio de Santa María Cunén, departamento de Quiché, mediante la plantación de árboles para regenerar las áreas verdes y boscosas. Así como las áreas dañadas por los incendios ya el municipio han sucedido algunos. Se pretende regenerar parte de estas áreas dañadas.

Específicos

- a) Realizar actividades de reforestación para obtener los beneficios de un medio ambiente sano y lograr un equilibrio ecológico.
- b) Involucrar a los guardias forestales y autoridades municipales para el cuidado de los pilones.
- c) Garantizar la preservación, mantenimiento y resguardo de los pilones plantados, por medio de un plan de sostenibilidad.
- d) Realizar actividades de concientización sobre la importancia de los recursos naturales, así como de su conservación y continuidad.

- e) Recibir capacitación técnica sobre reforestación y mantenimiento de las plantaciones.

Justificación

Para contribuir a la gobernanza forestal y dentro de ello a la reducción y prevención de la tala ilegal, la Universidad de San Carlos de Guatemala, incentiva y promueve actividades de reforestación, como una forma de contribuir a los diversos problemas ambientales que afectan en gran medida al país, como la contaminación, el calentamiento global, destrucción de los diversos hábitats naturales, entre otros.

Los beneficios de un país reforestado son sumamente significativos e inciden en gran medida en el bienestar común, por ejemplo, con la reforestación se obtiene un hábitat adecuado para la vida silvestre, los árboles proporcionan oxígeno, pueden convertirse también en puntos reconocidos de la comunidad, que le dan belleza y realce a la misma; así mismo los árboles ayudan a prevenir la contaminación del agua, la erosión del terreno y refrescan los bosques, los campos, las calles y la ciudad.

Son innumerables los beneficios que se pueden obtener, al realizar actividades de reforestación que cuenten con un desarrollo sostenible adecuado, que garantice la continuidad, preservación y resguardo de los recursos naturales, para lograr un adecuado equilibrio ecológico.

Por ello, es necesario que todas las instituciones prioricen acciones necesarias, para lograr el aprovechamiento sostenible de bosques que representan un porcentaje considerable del territorio guatemalteco y realicen actividades de reforestación para revertir la deforestación desmedida, que afecta al país entero.

Limitaciones y logros

Limitaciones

Para la realización del proyecto de Reforestación, se tubo complicaciones en el traslado de los árboles al terreno, ya que había que llegar hasta una colina, por lo que se buscó el medio adecuado para poder realizar el traslado hasta la ubicación destinada.

El clima ya que por la lluvia no se podía trabajar adecuadamente, en el desarrollo de la actividad de trazado y ahoyado.

El apoyo de los centros educativos ya que por las actividades propias de los establecimientos no se pudo contar con la colaboración de todos los estudiantes de otros centros educativos.

Logros

Con la ejecución del proyecto se mejorará las áreas verdes para regenerar el medio ambiente del Municipio de Cunén.

Se realiza las actividades en las fechas estipuladas en el cronograma de actividades, superando con el entusiasmo y anhelo de cumplir con la reforestación, el mal clima y las limitaciones.

Metas

- a) Mediante las técnicas y procedimientos adecuados sembrar 3,000 pilones, para contribuir a la conservación del medio ambiente y recursos naturales.
- b) Garantizar la preservación, mantenimiento y resguardo de los pilones sembrados, mediante un plan de sostenibilidad.
- c) Capacitar al guardia municipal, sobre las técnicas adecuadas de siembra, mantenimiento, preservación y cuidado de pilones.

Actividades

- a) Planificación de la actividad de reforestación.
- b) Investigación de campo y selección de área a reforestar.

- c) Entrega de solicitud de donación de pilones a la Municipalidad de Santa María Cunén, Quiché.
- d) Recibir capacitación técnica sobre la siembra de pilones.
- e) Ejecución de la siembra de pilones.

Metodología

La metodología empleada durante el proceso, consiste en la investigación-acción participativa. Este método consiste en la investigación y un análisis crítico de la realidad, con la participación de los grupos implicados, para realizar acciones de beneficio social y transformación de la realidad.

A través de dicha metodología, se identifican los diversos problemas que provocan insatisfacción, en relación a las circunstancias actuales del Astillero Municipal el Rancho, como también permite realizar actividades de beneficio común que representan la solución a la problemática existente.

En el proceso de voluntariado, participaron los diversos grupos involucrados en dicho proyecto que fue notorio donde maestros, estudiantes, guardias forestales y epesistas cumplieron el reto de contribuir y obtener nuevos conocimientos para el cuidado y plantación de cada uno de los arbolitos para brindar asesoría en el proceso de siembra.

Recursos

Humano

- Epesistas
- Maestros
- Estudiantes
- Guardias forestales

Físicos

Áreas verdes del Astillero Municipal “El Rancho”, Santa María Cunén, Quiché.

Salón de usos múltiples del municipio de Cunén, Quiché.

Se utilizarán herramientas para la limpieza como machetes, piochas para el hoyado, pitas para la medir los espacios.

Tecnológicos

Se utilizarán computadoras para la redacción del informe, impresora, USB, cámara fotográfica para capturar evidencias de la reforestación.

Materiales

- Piocha.
- Machete.
- Cinta métrica.
- Pita de nylon.
- Garabato.
- Computadora y periféricos.
- Proyector multimedia.
- Equipo de audio.
- Materiales de oficina.
- Cámara digital y de video.
- Vehículos.
- Ciprés y casuarina.

Financieros

Los recursos financieros para ejecución del proyecto se obtuvieron mediante gestión respectiva en la Alcaldía Municipal de Santa María Cunén, Quiché.

Aporte de epesistas

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio
2	Gastos de transporte de pilones.	Q. 200.00	Q 400.00
9	Pago de trabajadores	Q. 50.00	Q. 450.00

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio
1	Impresión de manta	Q. 80.00	Q. 80.00
1	Comida y refacción	Q. 217.50	Q.217.50
Total			Q 1,147.50

Tabla elaborada por la Epesista Dayra Adalissy Ruíz Reyes, agosto 2019.

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio
3000	Árboles	Q. 1.50	Q. 4,500.00
Total			Q. 4,500.00

Tabla elaborada por la epesista Sindy Par Alvarado, agosto 2019

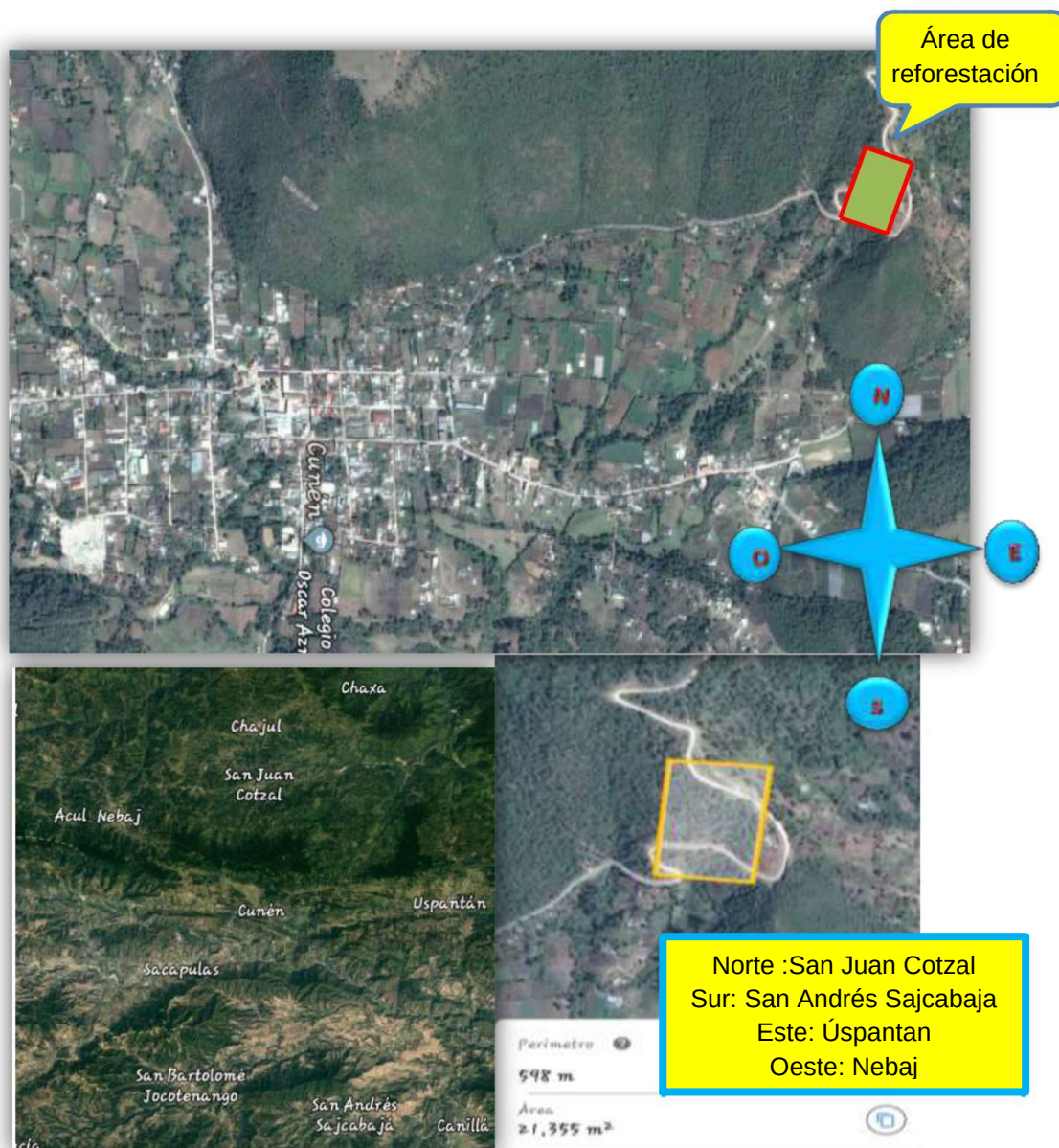
▪ **Aporte de la municipalidad de Santa María Cunén**

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio
1	Aporte de epesistas	Q. 1,147.50	Q. 1,147.50
1	Aporte de la municipalidad	Q. 4,500.00	Q. 4,500.00
Total			Q.5,647.50

Tabla elaborada por la Epesista Sindy Par Alvarado, agosto 2019

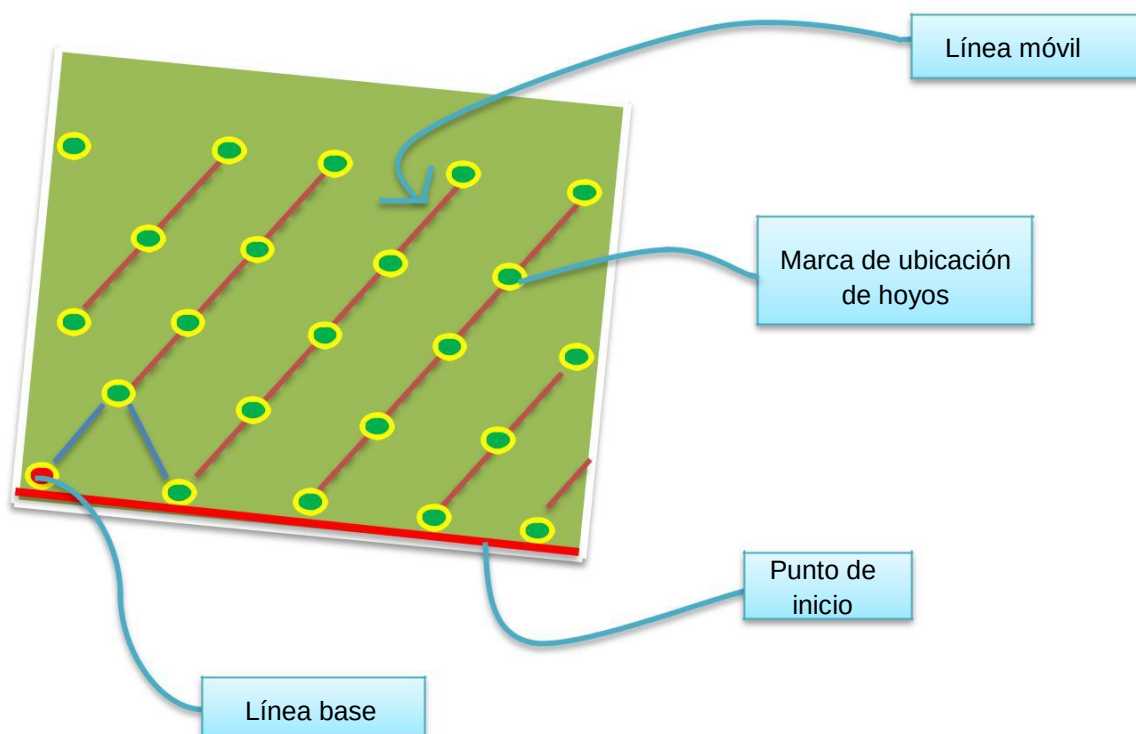
Georreferencia

La plantación de tres mil árboles de la especie de Ciprés y Casuarina, se llevó a cabo una extensión territorial de veinticinco cuerdas en el municipio de Santa María Cunén, departamento de Quiché.



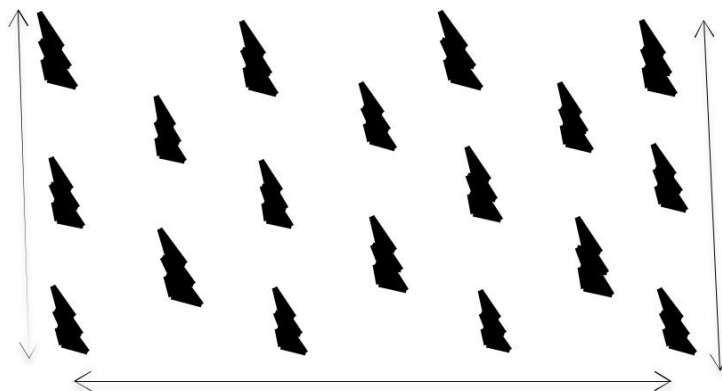
Fuente: Imágenes descargada en google eart por Epesista María Vicente Pèrez, agosto 2019

Croquis de la plantación



Plano proporcionado por Ing. Dennis Rojas Natareno. Col. 3,872, agosto 2019

* La siembra se realizó a una distancia de tres por tres metros.



Plano proporcionado por Ing. Dennis Rojas Natareno. Col. 3,872, agosto 2019.

Tipo de árbol

El tipo de árbol que se plantó en el terreno municipal ubicado a 1 kilómetro del Municipio de Santa María Cunén, departamento de Quiché, fue tipo Ciprés y

casuarina, esto debido al área montañosa y por lo general existe la mayor probabilidad de su pegue. “Es un árbol que alcanza un tamaño de 30 m de forma cónica o ahusada de las ramas y las canaladuras verticales, con el tallo erecto de corteza delgada, lisa, de color gris o café-rojiza. Las hojas son de color verde oscuras o verde pasto y son triangulares y miden de 12 a 30 cm de largo. Tiene conos solitarios o en dos que se abren al madurar como rosas y son café amarillento con brillo o café rojizo”. <https://www.botanical-online.com>

El tipo de árbol casuarina es una especie dioica y la más alta en su género, alcanzando 25-30 m de altura. Copa piramidal especialmente en los primeros años. Ramas erectas algo péndulas, se asemeja a un pino (cola de caballo), el número de escamas es de 8 a 10 en cada nudo, frutos globosos, verdes al principio tornándose pardo oscuro, pulverulentos, de cerca de 1 cm de diámetro. La semilla mide 3 a 4 mm.

<https://es.m.wikipedia.org>

Procedencia de árboles

Se logró gestionar a través de una solicitud dirigida a la oficina forestal de la Municipalidad de Cunén la cantidad de 3,000 pilones, contando con 2,500 de ciprés y 500 de casuarina, dichos pilones fueron sacadas de un vivero municipal que se encuentra ubicada en el Barrio San Francisco del Municipio de Santa María Cunén.

Cantidad de plantas

Al final sólo se lograron sembrar 3000 árboles de tipo ciprés y casuarina que ocuparon una extensión territorial de 48 cuerdas. Así mismo se etiquetaron los pilones especificando los nombres de los epesistas, el tipo de árbol y la fecha de siembra la cual fue el 17 de agosto de 2019.

Cronograma de las actividades programadas de la actividad

No.	Actividades		Año 2019							
			Julio				Agosto			
			Semanas				Semanas			
			1	2	3	4	1	2	3	4
1	Solicitar capacitación sobre tipos de suelo, bosques y reforestación.									
2	Recibir capacitación sobre la reforestación									
3	Revisión del tipo de suelo.									
4	Selección de la especie de plántula según las características del suelo.									
5	Solicitar financiamiento a la Municipalidad de Santa María Cunén									
6	Preparación del terreno.									
7	Trazado y ahoyado.									
8	Ejecutar plan de sostenibilidad de la reforestación.									
9	Plantación de pilones.									
10	Ejecutar plan de sostenibilidad de la reforestación.									

Tabla realizada por el Epesista Vicente Antonio González Rodríguez, agosto 2019

Especificaciones

Planificado	
Ejecutado	

5.2 Sistematización de la experiencia

Evidencias de logro de los objetivos

El logro de los objetivos se determinó mediante una lista de cotejo, en base a los parámetros establecidos.

Lista de Cotejo			
No.	Criterio	Si	No
1	Se determinó el área a reforestar mediante un diagnóstico y estudio previo.	X	
2	Se recibió la capacitación técnica necesaria para la actividad de reforestación.	X	
3	Se realizó la gestión ante la institución respectiva para la obtención de pilones.	X	
4	Se obtuvo la participación de trabajadores para la siembra de los pilones .	X	
5	Se suscribió el Plan de Sostenibilidad respectivo para darle continuidad al proyecto.	X	
6	El proyecto incide en la solución de la problemática ambiental.	X	

Lista de cotejo elaborada por Epesista Fausto Tol Toc, agosto 2019.

Descripción de las actividades de beneficio social

La fase del voluntariado consiste en la realización de actividades de beneficio de la sociedad, como una forma de contribuir a la solución de la diversa problemática nacional. Las diversas actividades que pueden realizarse son: reforestación de áreas comunales o municipales, limpieza y conservación de fuentes naturales de

agua, senderos ecológicos, eliminación de basureros ilegales, recuperación de áreas para la recreación o deportes, entre otras actividades similares.

A continuación, se presenta una descripción detallada de las actividades realizadas como parte de esta actividad realizada en el lugar llamado Astillero Municipal “el rancho” de Santa María Cunén, Quiché

5.3 Evidencias y comprobantes

Mediante la realización de las diversas actividades de beneficio social, se contribuyó a la solución de los diversos problemas de la realidad guatemalteca, en este caso a la preservación, mantenimiento y resguardo de los recursos naturales.

Evidencia fotográfica





Figura 1. Vivero municipal de Cunén, Quiché,
Fotografía tomada por el Epesista Antonio González Rodríguez el 17 de agosto de 2019.

Este espacio es el vivero municipal en el cual se tienen muchos árboles para su cuidado. También se tiene un sembradillo, con la finalidad de que cuando ya estén listos para plantarlos son donados a proyectos de reforestación de la localidad. Los arboles a sembrar en nuestro proyecto recibieron el cuidado y la preparación adecuada previo a su plantación en este recinto mencionado.



Figura 2. Vivero Municipal, árboles identificados para el proyecto.
Fotografía captada por Sindy Par Alvarado, el 17 de agosto de 2019.

Este es el área donde se encuentran los árboles, totalmente identificados por el proyecto organizado por los estudiantes epesitas de la Facultad de Humanidades plan domingo. La fotografía fue captada previo a su traslado al área donde posteriormente serian reforestados.



Figura 3. Vivero municipio de Santa María Cunén,
Fotografía tomada Juan Yat Rodriguez, estudiante del INEB el 17 de agosto de 2019.

En esta fotografía se pueden apreciar a los estudiantes epesistas encargados de la realización del proyecto de reforestación, de derecha a izquierda identificaremos a los estudiantes Fausto Tol Toc, playera gris, María Vicente, playera azul, Dayra Ruiz Reyes, blusa rosa, Sindy Par Alvarado, playera azul y Vicente Antonio González Rodríguez, playera celeste. Previo al traslado de los arboles al área donde serán plantados, por las personas ya mencionadas.



Figura 4. Area a reforestar.

Fotografía tomada por epesista María Vicente Pérez, el 17 de agosto de 2019.

En la fotografía se identifica a los epesistas de derecha a izquierda, Sindy Par Alvarado, Dayra Ruiz Reyes y Fausto Tol Toc. Donde se aprecia con los arbolitos totalmente identificados con sus etiquetas como parte de los lineamientos, en la realización del presente proyecto como también el estudiante Vicente Antonio González Rodrigue dentro de una caja de plástico carga una cantidad de 60 árboles listos para ser plantados en los ahoyados ya hechos.



Figura 5. Área o terreno donde se plantan los árboles

Fotografía tomada por epesista Dayra Ruiz Reyes, el 17 de agosto de 2019.

Se aprecia el trabajo de ahoyado, se realizaron diferentes hoyos en estilo de triangulo en el área asignada en la aldea el Rancho donde se llevó a cabo la siembra de los árboles.



Figura 6. Arbolito sembrado.

Fotografía tomada por epesista Fausto Tol Toc, el 17 de agosto de 2019.

Epesista María Vicente siembra uno de los árboles de la especie de Cipres.



Figura 7. Arbolito sembrado.

Fotografía tomada por Dayra Ruiz, el 17 de agosto de 2019.

En la fotografía se aprecia al estudiante epesita Fausto Tol Toc, realizando el trabajo de sembrado de árboles, también se aprecia su debida etiqueta de identificación como parte de los lineamientos a cumplirse por la unidad de Medio Ambiente de FAHUSAC de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Figura 8. Sembrando Arbolito

Fotografía tomada por María Vicente, el 17 de agosto de 2019.

En la fotografía se aprecia a la estudiante epesista Sindy Par, realizando el trabajo de sembrado de árboles, también se aprecia su debida etiqueta de identificación como parte de los lineamientos a cumplirse por la unidad de Medio Ambiente de FAHUSAC de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Figura 9. Arbolito sembrado.

Fotografía tomada por Fausto Tol, el 17 de agosto de 2019.

En la fotografía se aprecia al suscrito epesista Vicente Antonio González Rodríguez, realizando el trabajo de sembrado de árboles, también se aprecia su debida etiqueta de identificación como parte de los lineamientos a cumplirse por la Unidad de Medio Ambiente de FAHUSAC de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Figura 10. Arbolito sembrado,
Fotografía tomada por Fausto Tol, el 17 de agosto de 2019.

En la fotografía se aprecia a la estudiante epesita Dayra Ruiz Reyes, realizando el trabajo de sembrado de árboles, también se aprecia su debida etiqueta de identificación como parte de los lineamientos a cumplirse por la

unidad de Medio Ambiente de FAHUSAC de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Figura 11. Culminación de reforestación.

Fotografía tomada por la voluntaria Gloria Camajá González

Se puede apreciar a los cinco estudiantes epesistas encargados de la realización del proyecto de reforestación, en una tarde lluviosa y con demasiada neblina se logró superar la barrera del clima y poder culminar las actividades realizadas. Gracias a Dios todo se culminó con éxito, sin percances ni incidentes, por lo que fue una bendición el finalizar estas actividades programadas y sentirnos satisfechos de alcanzar la meta propuesta, así contribuir con nuestro departamento como con el mundo en general.

Conclusiones

Las actividades de reforestación se realizaron con base a la obtención de los beneficios de un medio ambiente sano y lograr una ecología ya que es fuente importante para toda la sociedad.

Reforestar, es muy importantes en la actualidad hoy en día y todas las personas deben de concientizar de ello y apoyar a estas acciones que en futuro nos beneficiaran de gran manera a nosotros y a nuestras futuras familias.

Se cuenta con la protección, mantenimiento y resguardo de los recursos naturales por medio de la actividad de reforestación en la comunidad.

Se hizo un llamado a las personas para que cuiden nuestro ambiente, para que disminuya el problema en la tala de árboles y que mejoremos la protección de todo tipo de árbol que da oxígeno a cada ser humano.

Recomendaciones

A la Municipalidad de Santa María Cunén en todos los medios de comunicación local dar a conocer el trabajo que se realizó en beneficio de los habitantes asimismo realizar las recomendaciones pertinentes para el cuidado de las plantas.

A la Municipalidad de Cunén velar por el mantenimiento de las plantas desde la trasplantación hasta que las plantas ya no necesiten del cuidado del hombre.

A los habitantes del Municipio de Cunén se les hace un llamado para que no pastoreen animales en el área reforestada ya que pueden dañar la plantación que con tanto esmero se ha realizado.

En la época de verano se suplica a los guardabosques realizar constantes recorridos en el área reforestada para evitar incendios forestales ya que se tiene conocimiento que en años anteriores el lugar donde se reforestó fue incendiado por personas que pastorean por el lugar.

Capítulo VI Evaluación

6.1 Evaluación del diagnóstico

Como resultado de la evaluación del diagnóstico, realizado por el estudiante Epesista y el apoyo del personal de la institución, se determinó mediante una lista de cotejo, que la información obtenida, permite identificar las necesidades de la institución, priorizar problemas, proponer soluciones y formular la respectiva hipótesis-acción, que constituye la base del proyecto.

Mediante la evaluación de dicha etapa, también se determinó la factibilidad y viabilidad del proyecto que permite contribuir al logro de los objetivos institucionales.

6.2 Evaluación de la fundamentación teórica

Como resultado de la evaluación de la fundamentación teórica, mediante una lista de cotejo, se determinó que cuenta con los elementos necesarios e indispensables como: redacción adecuada, coherencia entre los temas y subtemas presentados, aplicación de las normas del sistema elegido, erudición, coherencia entre los diversos temas, así como la exposición de las ideas de diferentes autores o expertos en la materia, entre otros aspectos.

6.3 Evaluación de diseño del plan de intervención

La evaluación del perfil del proyecto realizada por el epesista, asesor de Ejercicio Profesional Supervisado y la Oficina de Servicios Públicos Municipales, mediante de una lista de cotejo, se determinó la coherencia lógica de la estructura del proyecto, por ejemplo: nombre del proyecto, problema a solucionar, justificación, objetivos, beneficiarios directos e indirectos, actividades, tiempos de ejecución, presupuesto, fuentes de financiamiento, responsables de su ejecución y recursos a utilizar.

6.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

La evaluación de la Etapa de Ejecución del Proyecto, se realizó mediante una lista de cotejo, la cual se determinó que las actividades ejecutadas fueran de acuerdo a las planificadas, como también se determinó la coherencia entre los objetivos y actividades del proyecto, en relación a los objetivos del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

6.5 Evaluación voluntariado

Durante la ejecución del proceso del voluntariado se culminó satisfactoriamente ya que con la ayuda de la municipalidad de Santa María Cunén y estudiantes del establecimiento educativo Instituto de Educación Básica se logró con eficiencia la reforestación de 3000 árboles, 2500 de la especie ciprés y 500 casuarina, una de las barreras encontradas fue el inclemencia del clima ya que por la tarde fuimos sorprendidos por fuertes lluvias impidiendo culminar con el objetivo definido, pero con la buena iniciativa de todos los involucrado se logró en su totalidad la siembra de los tres mil árboles.

6.6 Evaluación final

En la evaluación final, se determinó que cada una de las etapas del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) cumpla con los requisitos indispensables, por ejemplo: que el diagnóstico contextual e institucional proporcione la información necesaria para identificar las carencias y proponer soluciones; que la solución propuesta permita solucionar el problema priorizado y el proyecto tenga impacto en el Sistema de Salud, entre otros.

Conclusiones

- Se elaboró un manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.
- Se socializó el contenido del manual con el personal de la Municipalidad y algunos usuarios de los servicios que se brindan.
- Se donaron ejemplares del manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

Recomendaciones

- Al Alcalde Municipal, reproducir ejemplares del manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén
- A los empleados municipales, emplear el manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.
- A los empleados municipales, divulgar el manual con el personal de la Municipalidad y algunos usuarios de los servicios que se brindan.

Bibliografía

- Castillo Freyre M. (2007), *Sobre las obligaciones y su clasificación*, Lima, Perú.
- Cultura del detalle, *buenas prácticas en atención al cliente*, (2009), Guatemala, mayo.
- Dirección Departamental de Educación, (2019) *Manual informativo*, Quiché.
- Instituto Nacional de Estadística, *Censo Nacional de Población y de Habitación*. Santa María Cunén, Quiché.
- Municipalidad de Santa María Cunén, (2018) Plan de Desarrollo Municipal.
- Oficina Internacional del Trabajo, (2005) *Buenas prácticas de relaciones laborales*, abril.
- Proyecto CIMCAW/MECOMAQ, (2008) *relaciones humanas y trabajo en equipo*, República Dominicana, primera edición, agosto.
- SEGEPLAN/DPT, (2010) *Plan de Desarrollo Municipal*. Santa María Cunén, Quiché, Guatemala.
- U.T. de atención a usuarios, Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios, (2012), primera edición, México, julio.

Apéndice

Universidad San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Departamento de Pedagogía



Plan general del EPS

I. Identificación

A) Datos personales del estudiante

Nombre del estudiante: Vicente Antonio González Rodríguez

Carne: 201507616

Teléfono: 5123-9796

Título que posee: P.E.M. en Pedagogía Técnico en Admón. Educativa.

B) Identificación Institucional del EPS

Institución: Municipalidad de Santa María Cunén.

Dirección: Barrio San Francisco, Santa María Cunén

Área de trabajo en que ejercerá: Servicios Públicos Municipales

Jefe inmediato: Lic. Luis Enrique Giordano Sapón

Asesor de EPS: Lic. Edwin Armando Argueta Rivera

II. Justificación

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- se lleva a cabo con el propósito de investigar las necesidades y poder aportar dentro de la comunidad asignada, realizando los estudios de casos de los problemas que se deben ser atendidos por ende se debe de detectar las carencias y poder buscarle las posibles soluciones que requiera para que en sí se pueda llevar a cabo un trabajo de calidad con la comunidad al beneficio de sus habitantes.

III. Objetivo general

Contribuir en la búsqueda de soluciones para los problemas o necesidades de la institución aplicando los instrumentos que enfatizan la viabilidad y factibilidad del proyecto.

Objetivos específicos

- Recopilar y clasificar información de todos los aspectos positivos, negativos y necesidades de la institución aplicando la técnica de los ocho sectores, para lograr el conocimiento contextual e institucional.
- Elaborar la Propuesta que identifiquen los elementos fundamentales para la solución de cómo hacerlo y porqué hacer el proyecto institucional.
- Realizar en forma detallada y ordenada la ejecución del proyecto, proporcionando técnicas que permitan llevar el control y desarrollo de las actividades.
- Elaborar los instrumentos que permitan determinar los resultados de la ejecución del proyecto y conocer su efectividad.

IV. Cronograma

No.	Actividades	Año 2019				
		Junio/Julio	Agosto/ septiembre	Octubre/ Noviembre	Diciembre/ Enero	Febrero/ Marzo
1.	Solicitar autorización para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado en la municipalidad de Santa María Cunén					
2.	Ejecución de la etapa diagnóstica institucional					
3.	Elaboración y aplicación de instrumentos					

No.	Actividades	Año 2019					
		Junio/Julio	Agosto/septiembre	Octubre/Noviembre	Diciembre/Enero	Febrero/Marzo	
	para la documentación institucional y contextual.						
4.	Perfil del proyecto por medio del estudio contextual de factibilidad y viabilidad						
5.	Elaboración del manual y elementos teóricos y legales						
6.	Análisis y clasificación de la información obtenida para la toma de decisiones respecto al proyecto requerido						
7.	Organizar talleres de socialización						
8.	Redacción y entrega de informes en las diferentes etapas y producto final						

V. Métodos

- Inductivo
- Deductivo
- Analítico
- Sintético

VI. Técnicas

- Investigación
- Observación
- Interrogatorio
- Entrevista
- Encuesta

VII. Recursos:

Humanos:

- Alcalde Municipal
- Epesista

Materiales:

- Computadora
- Impresora
- Papel
- Lapiceros
- Mobiliario y equipo de oficina

Financiero:

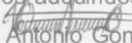
- Fondos propios del Epesista.
- Gestiones

VIII. Indicadores de logro:

- Conocer el entorno de la institución y los medios que utiliza para alcanzar sus objetivos..
- Recopilar la información necesaria en la institución
- Describir y clasificar las necesidades y problemas de la institución.
- Detallar los elementos fundamentales del perfil del proyecto.
- Realizar el proyecto de forma ordenada.
- Aplicar los instrumentos de evaluación.

IX. Evaluación:

Se realizarán por medio de encuestas y entrevistas, detallando todos los resultados adquiridos durante la ejecución del proyecto.


Vicente Antonio González Rodríguez

Epesista


Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor

Plan del diagnóstico

Universidad San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Departamento de Pedagogía



I. Identificación

A) Datos personales del estudiante

Nombre del estudiante: Vicente Antonio González Rodríguez

Carne: 201507616

Teléfono: 5123-9796

Título que posee: P.E.M. en Pedagogía Técnico en Admón. Educativa.

B) Identificación Institucional del EPS

Institución: Municipalidad de Santa María Cunén.

Dirección: Barrio San Francisco, Santa María Cunén

Área de trabajo en que ejercerá: Servicios Públicos Municipales

Jefe inmediato: Lic. Luis Enrique Giordano Sapón

Asesor de EPS: Lic. Edwin Armando Argueta Rivera

II. Objetivo general

Recopilar y clasificar información de todos los aspectos positivos, negativos y necesidades de la institución aplicando la técnica de los ocho sectores, para lograr el conocimiento contextual e institucional.

Objetivos Específicos

- Describir y conocer el entorno geográfico social de la comunidad y de la institución para la aplicación del proyecto.
- Determinar las fuentes de ingreso de la institución.
- Identificar el recurso humano con que cuenta la institución.

- Investigar las actividades que realiza la institución.
- Conocer la estructura organizacional administrativa de la Institución.
- Identificar qué instituciones externas se relacionan con la institución para participar en las diferentes actividades dentro de la comunidad.
- Determinar cuáles son las bases legales, que fundamentan la institución.

III. Actividades a realizar

- a. Elaboración del plan de diagnóstico.
- b. Elaboración de instrumentos para la recopilación de la información.
- c. Entrevistar al Personal Administrativo.
- d. Encuestar a usuarios.
- e. Elaborar instrumentos, para el uso de la investigación. .
- f. Recopilar información de la institución.
- g. Conclusiones del diagnóstico.
- h. Presentar plan de diagnóstico.

IV. Métodos

- Inductivo
- Deductivo
- Analítico
- Heurístico

V. Técnicas

- Observación
- Interrogación
- Entrevista
- Encuesta

VI. Recursos

Humanos

- Alcalde Municipal
- Epesista
- Coordinadores de oficinas

Materiales

- Computadora
- Impresora
- Papel
- Lapiceros
- Mobiliario y equipo de oficina

Financiero

- Fondos Propios del Epesista.
- Gestiones

VII. Evaluación

Los resultados de la evaluación se obtendrán al tabular la modalidad de los cuestionarios.

Cronograma de la etapa diagnóstica institucional

No.	Descripción de actividades		Junio 2019					Julio 2019									
			15	16	17	18	19	01	02	03	06	07	10	13	14	15	15
1	Visita a la institución y entrega de la solicitud del EPS.	P															
		E															
2.	.Elaboración del plan de diagnóstico.	P															
		E															
3.	Aplicación de guía de EPS; para el análisis contextual e institucional	P															
		E															

No.	Descripción de actividades		Junio 2019					Julio 2019									
			15	16	17	18	19	01	02	03	06	07	10	13	14	15	15
4.	Seleccionar las carencias por sectores según la guía contextual.	P															
		E															
5.	Conclusiones del diagnóstico	P															
		E															
6.	Presentación del diagnóstico.	P															
		E															

Referencias:

P= Programado

E= Ejecutado

R=Reprogramado



Vicente Antonio González Rodríguez
Epesista



Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor

Plan de sostenibilidad

Responsables

Epesistas

Comunitarios

Autoridades locales

“Rescate del medio ambiente a través de la plantación de pilones”

Introducción

Cuando un árbol es plantado, es necesario que lo cuidemos adecuadamente para que crezca y así preservar el oxígeno que todos necesitamos para vivir. Es importante también que sigamos reforestando ya que los árboles, conservan la biodiversidad y el hábitat de muchas especies animales, nos proporcionan oxígeno, protegen el suelo, actúan como filtros de contaminantes del aire y del agua, regulan la temperatura, disminuyen los niveles de ruido, proporcionan alimento, y también sirven de materia prima.

Los árboles siempre han sido nuestros aliados porque gracias a ellos podemos vivir en un ambiente saludable, ya que muchas personas se encargan de talarlos, nosotros debemos tener la conciencia de plantar todos los árboles que podamos para el beneficio de todos.

También la educación ambiental es muy importante, para crear conciencia en la población sobre la importancia de cuidar del medio ambiente y contribuir a su mejoramiento. Por esto se ve la necesidad de involucrar a todos los miembros del

sector Los Perales, Santa Cruz del Quiché, para contribuir con los epesistas en la ejecución del proyecto de reforestación, así como de su seguimiento para que los arbolitos tengan el cuidado necesario y puedan sobrevivir, de esta manera, ayudamos al mejoramiento del medio ambiente y los comunitarios toman la responsabilidad en su cuidado y mantenimiento.

Objetivos

General

Mediante la plantación de pilones de pino y ciprés se logrará contribuir con la creación de áreas verdes para el medio ambiente y recreación de las personas en el área a reforestar.

Específicos

Ejecutar la plantación planificada de pilones.

Garantizar el cuido de los pilones plantados.

Metas

Plantar 600 pilones en el sector los Perales, municipio de Santa Cruz del Quiché, departamento de Quiché.

Obtener en un 90 % el compromiso de los miembros de la comunidad para el cuido y mantenimiento de los pilones.

Responsables de la sostenibilidad del proyecto

1. Autoridades locales
2. Comunitarios
3. Epesistas
4. Asesor de EPS

Justificación

El cambio climático es hoy en día uno de los problemas más grandes a nivel mundial, cada vez se ve y se sufren los efectos que éste acarrea; y aunque existen varias formas para fortalecer la educación ambiental; la mayoría de las personas únicamente están interesadas en las ganancias económicas que puedan obtener con la explotación de los recursos naturales.

Concatenado a ello se hace de gran necesidad e importancia un plan de sostenibilidad, con el cual se espera lograr con gran éxito el proyecto de reforestación del voluntariado. De la misma manera se espera que las personas tomen consciencia y aprendan a hacer uso adecuado de los recursos naturales obteniendo así un desarrollo sostenible y equilibrado a sabiendas de que son los árboles los que nos brindan tantos beneficios, tales como: el oxígeno (recurso indispensable para nuestra existencia sin el cual nuestra extinción sería indiscutible), evitar la erosión del suelo, atraer el agua, brindar sombra, entre otros.

Es por ello que se realizó este proyecto que será de beneficio para la comunidad y quienes en ella habitan con ello colaborar mediante charlas a las autoridades comunitarias para indicar los cuidados y medidas necesarias para el crecimiento y mantenimiento de los pilones.

Cronograma de actividades

No.	Actividades	Tiempo: 2019-2020		Responsables
		2,019 De junio a diciembr e	2,020 De enero a marzo	
1	Elaboración del plan de sostenibilidad.			Epesistas
2	Aprobación del plan			Asesor Epesistas
3	Socialización del plan con los comunitarios y autoridades locales.			COCODE Epesistas Asesor EPS
4	Entrega del plan de sostenibilidad al propietario del sector los Perales, Santa Cruz del Quiché, Quiché.			Epesistas

5	Participación de los comunitarios en el cuidado de los pilones sembrados.			COCODE Comunitarios
6	Cuidado de los pilones. Limpieza. Riego.			COCODE Comunitarios

Recursos

- **Humanos**

Comunitarios

Miembros del COCODE

Asesor de EPS

- **Materiales**

Computadora

Proyector multimedia

Hojas de papel bond

Lapiceros

Plan

Machetes

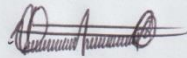
Cubetas

Actividades para la sostenibilidad del proyecto

No.	ACTIVIDAD	RECURSOS	PARTICIPANTES
1	Organizar comisiones de comunitarios para el cuidado de los pilones.	Humanos Comunitarios Miembros del COCODE	Comunitarios Miembros del COCODE
2	Monitorear una vez por mes el crecimiento y limpieza de los árboles.	Materiales Plan de sostenibilidad Machetes	
3	Regar los pilones una vez por semana en tiempo de calor.	Azadones Cubetas. Agua.	
4	Elaboración y colocación de letreros que concienticen el cuidado de los árboles.		

Evaluación

La evaluación del presenta plan, se realizará por los habitantes del sector, por medio de una lista de cotejo. Y el éxito del proyecto se verá en el crecimiento y supervivencia de los árboles sembrados.



Vicente Antonio González Rodríguez
Epesista



Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor

Institución de aplicación: Municipalidad de Santa María Cunén, Quiché.

Aspectos a evaluar: Fortalezas y debilidades a nivel institucional por medio de documentación diagnóstica.

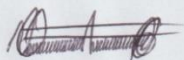
Aplicador: Vicente Antonio González Rodríguez.

Entidad que representa para la aplicación: Epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades.

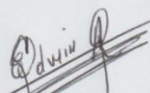
No.	Componente	Aspectos a observar
1	LIDERAZGO	
	Administración	En la mayoría de las oficinas la actitud del administrador es democrático
	Interacción con pares	Roles asumidos en grupos de trabajo
	Unidad de mando	Los departamentos con funciones específicas persiguen una sola visión
	Resultados	Los líderes de cada jurisdicción tratan de orientar su labor hacia el logro de resultados
	Participación	Escasa consulta a los subordinados en la toma de decisiones
2	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Inclusión	La equidad de género ante las diferentes instancias continúa en proceso.
	Diálogo	Usuarios y oficinistas promueven el diálogo
	Política	Se sustenta un ambiente sin discriminación

No.	Componente	Aspectos a observar
		hacia el correcto uso de los servicios adquiridos
3	INTERÉS AMBIENTAL	
	Salud	Programación escasa de actividades en salubridad
	Recursos naturales	No existen programas de sostenibilidad en los proyectos
	Contaminación	Limitada contribución comunitaria
	Presupuesto municipal	Escaso factor económico para cubrir las necesidades ambientales de la población.

Anotaciones:



Vicente Antonio González Rodríguez
Epesista



Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor

**Modelo de entrevista utilizada para la recopilación de información
concerniente al diagnóstico institucional**

Universidad de San Carlos de Guatemala

Departamento de Pedagogía

Facultad de Humanidades

Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-



Entrevistador: Vicente Antonio González Rodríguez

Entrevistado (a): _____

1. ¿Cuál es la misión y visión de la Municipalidad de Santa María Cunén?

2. ¿Quiénes fueron los primeros fundadores de la institución?

3. ¿Cuáles son los recursos que tiene la institución?

4. ¿Conoce cuáles son los servicios que presta la municipalidad?

**5. ¿Sabe usted cómo están organizados los miembros de la
municipalidad?** _____

6. ¿Recibe constante actualización laboral el personal administrativo?

7. ¿Qué relación tiene la municipalidad con ONG's. y OG's? _____

8. ¿Cómo se realizar la supervisión en cada dependencia pública de la municipalidad? _____

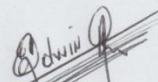
9. ¿Qué tipo de planificación de actividades y servicios utilizan las dependencias públicas? _____

10. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta la municipalidad actualmente? _____



Vicente Antonio González Rodríguez

Epesista



Lic. Edwin Armando Argueta Rivera

Asesor

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

Carné: 201507616



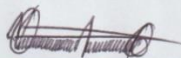
USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

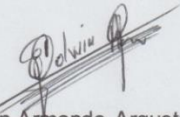
Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico

Instrucciones: de acuerdo con los indicadores marca con una X en una de las opciones que se le presentan.

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
1	¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	x		
2	¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	x		
3	¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para ejecutar el diagnóstico?	x		
4	¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	x		
5	¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	x		
6	¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	x		
7	¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	x		
8	¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	x		

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
10	¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	x		
11	¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?	x		
12	¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?	x		
13	¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	x		
14	¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas?	x		


 Vicente Antonio González Rodríguez
 Epesista


 Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
 Asesor

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

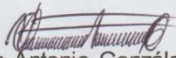
Carné: 201507616

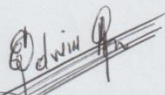


Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica

Instrucciones: de acuerdo con los indicadores marca con una X en una de las opciones que se le presentan.

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
1	¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en la hipótesis-acción?	x		
2	¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	x		
3	¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	x		
4	¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específico?	x		
5	¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	x		
6	¿Se evidencia aporte del epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	x		


Vicente Antonio González Rodríguez
Epesista


Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor

165

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

Carné: 201507616

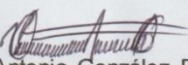


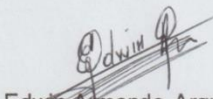
Lista de cotejo para evaluar el plan de acción

Instrucciones: de acuerdo con los indicadores marca con una X en una de las opciones que se le presentan.

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
1	¿Es completa la identificación institucional del epesista?	x		
2	¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	x		
3	¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	x		
4	¿La ubicación de la intervención es precisa?	x		
5	¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	x		
6	¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	x		
7	¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	x		
8	¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	x		
9	¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	x		
10	¿Los beneficiarios están bien identificados?	x		

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
11	¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	x		
12	¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	x		
13	¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	x		
14	¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	x		
15	¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	x		
16	¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del presupuesto?	x		


 Vicente Antonio González Rodríguez
 Epesista


 Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
 Asesor

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

Carné: 201507616



Lista de cotejo para evaluar la sistematización y evaluación general

Instrucciones: de acuerdo con los indicadores marca con una X en una de las opciones que se le presentan.

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
1	¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	x		
2	¿Los datos surgen de la realidad vivida?	x		
3	¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	x		
4	¿Se valoriza la intervención ejecutada?	x		
5	¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	x		

Vicente Antonio González Rodríguez

Epesista

Lic. Edwin Armando Argueta Rivera

Asesor.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

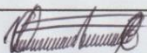
Carné: 201507616



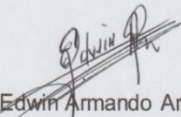
Lista de cotejo para evaluar el informe final de EPS

Instrucciones: de acuerdo con los indicadores marca con una X en una de las opciones que se le presentan.

No.	Actividad/aspecto/elemento	SI	No	Comentario
1	¿Se evaluó cada una de las fases del EPS?	x		
2	¿La portada y los preliminares son los indicados para el informe del EPS?	x		
3	¿Se siguieron las indicaciones en cuanto a tipo de letra e interlineado?	x		
4	¿Se presenta correctamente el resumen?	x		
5	¿Cada capítulo está debidamente desarrollado?	x		
6	¿En los apéndices aparecen los instrumentos de investigación utilizados?	x		
7	¿En los apéndices aparecen los instrumentos de evaluación aplicados?	x		
8	¿En el caso de citas, se aplicó un solo sistema?	x		
9	¿El informe está desarrollado según las indicaciones dadas?	x		
10	¿Las referencias de las fuentes están dadas con los datos correspondientes?	x		


Vicente Antonio González Rodríguez

Epesista


Lic. Edwin Armando Argueta Rivera

169



HOJA DE REPORTE

Nombre del Epesista: Vicente Antonio González Rodríguez

Inscrito en del Departamento de: Pedagogía

Carné: 201507616

Domicilio: Barrio San Juan Cunén-Quiché

Teléfono: 5123 9796

Institución donde realiza el EPS: Municipalidad de Santa María Cunén
departamento el Quiché

Horario de labores de: 14:00 a: 17:00

Teléfono: 7755 5190- 7755 5191

Nombre de la Oficina: Servicios Públicos Municipales

Jefe Inmediato de la Práctica: Luis Enrique Giordano Sapon

Horario de la Práctica

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM
17:00 PM	17:00 PM	17:00 PM	17:00 PM	17:00 PM

Vicente Antonio González Rodríguez
Epesista

Luis Enrique Giordano Sapon
Jefe Inmediato

Santa Cruz del Quiché, junio 18 de 2019.

Señor:
Guadalupe Baten Hernández.
Santa María Cunén, El Quiché.

Presente

Estimado Alcalde.

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado - EPS-, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado al estudiante Vicente Antonio González Rodríguez con número de CUI 1917 58833 1410, Registro Académico 201507616, en la institución que dirige.

El asesor –supervisor asignado realizará visitas, durante el desarrollo de las fases del proyecto a realizar.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor de -EPS-





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Cunén, 09 de julio de 2019

Guadalupe Baten Hernández
Alcalde Municipal
Cunén, El Quiché
Su despacho

Distinguido Alcalde:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseo éxitos en sus labores diarias.

El motivo de la presente es el siguiente; Actualmente estamos estudiando en la Universidad de San Carlos de Guatemala, el décimo ciclo en la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, por lo que en este ciclo se tiene el buen deseo de la realización de un proyecto de reforestación, el cual consiste en la siembra de seiscientos árboles por estudiante por lo que respetuosamente ante usted.

SOLICITAMOS:

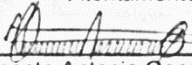
- ✓ Se dé por recibida la presente
- ✓ Que por su medio se pueda apoyar este proyecto en beneficio de nuestra Comunidad.
- ✓ Que a través de su administración se nos pueda donar la cantidad de tres mil arbolitos de la especie ciprés y casuarina.
- ✓ Árboles para la realización del proyecto antes mencionado.
- ✓ En dicho proyecto pueden ser partícipes del mismo en la plantación de los árboles.
- ✓ Esperando contar con su aporte o apoyo para la realización de reforestación.

Fausto Tomás Tol Toc
María Vicente Pérez
Dayra Adalissy Ruiz Reyes
Sindy Nicolasa Par Alvarado

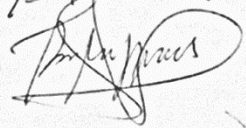
Carné: 201615861
Carné: 201546155
Carné: 201609711
Carné: 201243377

De antemano muy agradecido, en espera de una pronta y favorable respuesta

Atentamente


PEM. Vicente Antonio González Rodríguez
Carné: 201507616
Coordinador de grupo



Recibido:
9-7-2019


Anexo



Constancia de Participación
Fase Propedéutica del EPS
mar-19

Nombre del Estudiante:	VICENTE ANTONIO GONZALEZ RODRIGUEZ
Carné No.:	201507616

Guatemala, 11 de Marzo 2019



Lic. Santos de Jesus Dávila Aguilar
Director Departamento de Extensión



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

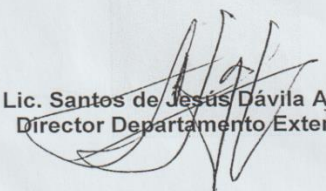
Guatemala, 9 de Mayo de 2019

Licenciado
Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor de EPS
Facultad de Humanidades
Presente

Atentamente se le informa que ha sido nombrado como ASESOR que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) que ejecutará el estudiante

González Rodríguez Vicente Antonio
201507616

Previo a optar al grado de Licenciado En Pedagogía Y Administración Educativa.


Lic. Santos de Jesús Dávila Aguilar
Director Departamento Extensión




Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Decano



C.C expediente
Archivo.

1795-2019

Educación Superior, Incluyente y Proyectiva
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12
Teléfonos: 24188602 24188610-20
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades



Municipalidad de Cunén

Departamento de Quiché, Guatemala, C.A.

Santa María Cunén, 19 de junio de 2019.

Licenciado
Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor de EPS
Universidad de San Carlos de Guatemala.

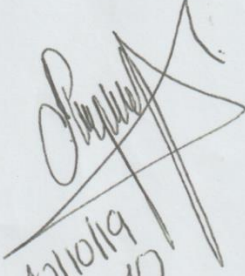
Estimado Licenciado:

Por medio de la presente, hago de su conocimiento que el señor: **Vicente Antonio González Rodríguez**, identificándose con su **Carné No. 201507616** se presentó a esta alcaldía municipal con el objeto de solicitar espacio para realizar su **EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACION EDUCATIVA**, lo cual estamos en la disposición de brindarle el espacio para que realice su trabajo en la Oficina de **SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**, de la municipalidad de Santa María Cunén, departamento el Quiché. Lo que implica que tendrá acceso a la información para la buena realización de su trabajo.

Luis Enrique Giordano Sapon
Coordinador de Servicios Públicos Municipales
Municipalidad de Santa María
Cunén Quiché



El informe de voluntariado presentado por: **Vicente Antonio González Rodríguez** Carné: 201507616, **Sindy Nicolasa Par Alvarado** Carné: 201243377, **Fausto Tomás Tol** Carné: 201615861, **María Vicente Pérez**, Carné: 201546155, **Dayra Adalissy Ruiz Reyes** Carné: 201609711. Quienes participaron como aporte a la reforestación de Guatemala, en el municipio de Santa María Cunén, Quiché.


10/10/19
10-10

Fecha: 17 de agosto de 2019



Municipalidad de Cunen

Departamento de Quiché, Guatemala, C.A.

Santa María Cunen, 20 de agosto del 2019.

Señores:

Comisión de Medio Ambiente y Atención Permanente

De la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Distinguidos profesionales:

Sirva la presente constancia certificada que los siguientes estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Facultad de Humanidades, Sección Quiché, plan sábado de la mencionada universidad:

Fausto Tomás Tol Toc	Carné: 201615861
María Vicente Pérez	Carné: 201546155
Dayra Adalissy Ruiz Reyes	Carné: 201609711
Sindy Nicolasa Par Alvarado	Carné: 201243377
Vicente Antonio González Rodríguez	Carné: 201507616

Realizaron el trabajo de voluntariado sembrando un total de tres mil plantas, dos mil quinientos de la especie ciprés y quinientos de la especie casuarina en terrenos municipales con el apoyo de estudiantes del establecimiento Instituto de Educación Básica (INEB) de esta localidad.

En tal sentido esta municipalidad a través del personal adjudicado a la oficina de asuntos forestales garantizamos el cuido, conservación y mantenimiento de la cantidad de arbolitos sembrados, para el aprovechamiento de todos los recursos invertidos.

Sin otro particular me despido de ustedes, referentemente.

Señor Guadalupe Batén Hernández
Alcalde Municipal de Cunen, Quiché



Recibido
20-8-2019
[Signature]

Guatemala 10 de octubre de 2019

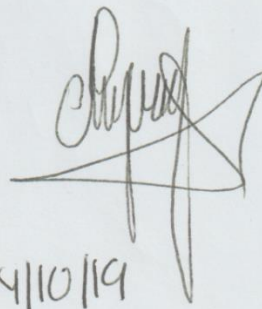
Como aporte a la reforestación de Guatemala, en el Astillero Municipal denominado el Rancho en el municipio de Santa María Cunén del departamento de Quiché, Guatemala el día 17 de agosto de 2019 se contribuyó con la plantación de 600 árboles en los diferentes puntos de reforestación oficial árboles.

Fausto Tomás Tol Toc
María Vicente Pérez
Dayra Adalissy Ruiz Reyes
Sindy Nicolasa Par Alvarado
Vicente Antonio González Rodríguez

Carné: 201615861
Carné: 201546155
Carné: 201609711
Carné: 201243377
Carné: 201507616

Observaciones:

- Según el informe de Voluntario de Reforestación presentado, el cronograma de actividades consignado en 17 la página no tiene autoría
- Autoría en la evidencia fotográfica (Fuente)
- Consulta de imágenes (Fuente)
- Descripción de imágenes
- Guardar documento en el disco en formato PDF



24/10/19



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala 18 de octubre de 2019

A quien interese:

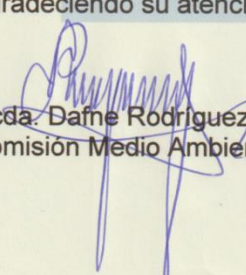
Presente

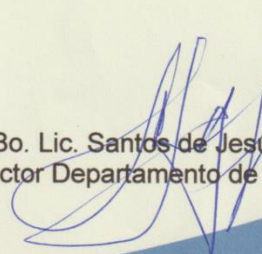
Me dirijo a usted, en espera que sus proyectos, marchen acorde a sus planificaciones.

Desde el 2009 la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ha constituido en un equipo de trabajo juntamente con epesistas de esta facultad para recuperar la cobertura boscosa de Guatemala. Proyecto del cual derivan, además de la reforestación y monitoreo: jornadas de educación ambiental, erradicación de basureros, revitalización de áreas verdes y recreativas, entre otros; promoviendo la participación de las familias, centros educativos, agrupaciones de la sociedad civil.

Por esta razón, se notifica que el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- **Vicente Antonio González Rodríguez** con número de carnet **201507616**, participó en la reforestación, en el Astillero Municipal denominado el Rancho en el municipio de Santa María Cunén del departamento de Quiché, Guatemala el día 17 de agosto de 2019 se contribuyó con la plantación de 600 árboles en los diferentes puntos de reforestación oficial árboles.

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted.


Licda. Dafne Rodríguez
Comisión Medio Ambiente


Vo.Bo. Lic. Santos de Jesús Dávila
Director Departamento de Extensión



Educación Superior, Incluyente y Proyectiva
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12
Teléfonos: 24188602 24188610-20
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades



Municipalidad de Cunén

Departamento de Quiché, Guatemala, C.A.

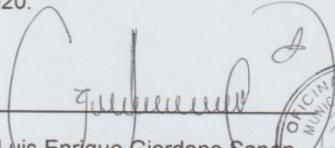
MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA CUNÉN

DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ

FINIQUITO

El presente finiquito hace constar que el epesista **Vicente Antonio González Rodríguez** que se identifica con el Carné: **201507616** inscrito en el departamento de Pedagogía, de la facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizó su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), en la Oficina de Servicios Públicos Municipales durante el periodo comprendido del mes de junio del año dos mil diecinueve para el mes de marzo del año dos mil veinte , cumpliendo con las fases del EPS, con las actividades que se le asignaron, así como en la elaboración del proyecto denominado "Manual de buenas prácticas en la atención de usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén" que ejecutó en beneficio de los usuarios y trabajadores de esta institución municipal.

Cunén, 27 de marzo del 2020.

F 
Luis Enrique Giordano Sapon
Coordinador de Servicios Públicos Municipales
Municipalidad de Santa María
Cunén Quiché





Municipalidad de Cunén

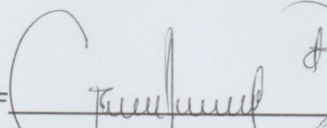
Departamento de Quiché, Guatemala, C.A.

EL INFRASCRITO COORDINADOR DE LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL MUNICIPIO DE CUNÉN, DEPARTAMENTO DE QUICHÉ.-----

HACE CONSTAR:

Que: el epesista **Vicente Antonio González Rodríguez**, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Departamento de Pedagogía, Sección Quiché con carné **No. 201507616**, el día viernes veintisiete de marzo hizo entrega de dos "Manuales de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén" promoviendo la capacitación de los servidores que laboran en la oficina de esta municipalidad.

Y PARA USOS LEGALES QUE EL INTERESADO CONVENGAN, EXTIENDO SELLO Y FIRMO LA PRESENTE CONSTANCIA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE CUNÉN DEPARTAMENTO DE QUICHÉ A LOS VEINTISIETE DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTE-----

F. 
Luis Enrique Giordano Saporé
Coordinador de Servicios Públicos Municipales
Municipalidad de Santa María
Cunén Quiché





Municipalidad de Cunen

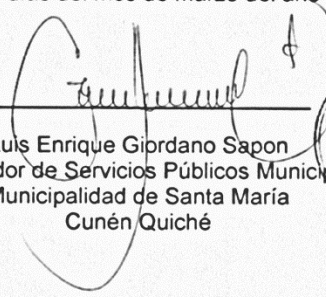
Departamento de Quiché, Guatemala, C.A.

MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA CUNÉN, DEPARTAMENTO DE
-QUICHÉ-

Licenciado
Edwin Armando Argueta Rivera
Asesor de EPS
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Atentamente le saludo deseándole muchos éxitos en sus labores cotidianas, al mismo tiempo aprovecho la oportunidad para manifestarle, que el estudiante: **Vicente Antonio González Rodríguez**, No. De Carné: **201507616** epesista de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa en la Universidad de San Carlos de Guatemala, ha finalizado satisfactoriamente el Ejercicio Profesional Supervisado en la presente fecha, habiendo culminado el proyecto consistente en la elaboración de un "Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunen".

Y paro los usos legales que al interesado convengan, extendiendo firma y sello la presente carta de solvencia en una hoja de tamaño carta con el membrete de la institución, a los veintisiete días del mes de marzo del año dos mil veinte.

F 
Luis Enrique Giordano Sapon
Coordinador de Servicios Públicos Municipales
Municipalidad de Santa María
Cunen Quiché





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Santa Cruz de Quiché, 03 de abril de 2020.

Licenciado
Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director
Departamento de Extensión
Facultad de Humanidades
Presente

Hago de su conocimiento que el estudiante: Vicente Antonio González Rodríguez.

De Licenciatura en: **Pedagogía y Administración Educativa.**

CUI: 1917 58833 1410.

Registro Académico (carné): 201507616

Dirección para recibir notificaciones: Barrio San Juan, Santa María Cunén.

No. de Teléfono: 5123 9796

Correo Electrónico: vicente.vicentegonzalez@hotmail.com

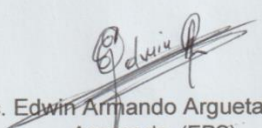
Ha realizado informe final de EPS (**X**) Tesis ()

En el periodo de: 19 de junio del año 2019 al 27 de marzo del año 2020.

Titulado: Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de la Municipalidad de Santa María Cunén.

Por lo que se dictamina favorablemente para que le sea nombrada **COMISIÓN**

REVISORA.


Lic. Edwin Armando Argueta Rivera.
Asesor de (EPS).

Edwin Armando Argueta Rivera
Lic. en Pedagogía e Interculturalidad
Col. 22861