

Cristian David Gámez Cayax

Módulo de procesos e instrumentos administrativos, para uso exclusivo de Cruz Roja
Guatemala, delegación del municipio de Jalapa

Asesora: Brenda Elizabeth Borges Amado



Facultad de Humanidades

Departamento de Pedagogía

Guatemala, marzo de 2019

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

Guatemala, marzo de 2019

ÍNDICE

Contenido	Página
Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo I: Diagnóstico	1
1.1 Contexto	1
1.1.1 Ubicación geográfica	2
1.1.2 Composición social	3
1.1.3 Desarrollo histórico	5
1.1.4 Situación de economía	8
1.1.5 Vida política	10
1.1.6 Concepción filosófica	11
1.1.7 Competitividad	12
1.2 Institucional	14
1.2.1 Identidad institucional	14
1.2.2 Desarrollo histórico	20
1.2.3 Los usuarios	21
1.2.4 Infraestructura	23
1.2.5 Proyección social	25
1.2.6 Finanzas	28
1.2.7 Política laboral	29
1.2.8 Administración	30
1.2.9 Ambiente institucional	33
1.2.10 Otros aspectos	34
1.3 Lista de carencias/deficiencias/fallas identificadas	35
1.4 Problematización de las carencias	36
1.5 Hipótesis-acción	38
1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad	41
1.7 Solución y propuesta como viable y factible	44
Capítulo II: Fundamentación teórica	45
2.1 Elementos teóricos	45
2.1.1 Administración	45
2.1.2 Antecedentes históricos	46
2.1.3 Representantes de la administración	48
2.1.4 Clasificación de la administración	51
2.1.5 Principios administrativos	53
2.1.6 Características de la administración	58
2.1.7 Perfil de un administrador	60
2.1.8 Proceso administrativo	61
2.1.9 Etapas del proceso administrativo	62

2.1.10 Instrumentos para el proceso administrativo	68
2.1.11 Documentos administrativos	75
2.2 Fundamentos legales	82
2.2.1 Decreto número 101-97	82
2.2.2 Código de trabajo	83
2.2.3 Código civil	83
2.2.4 Acuerdo gubernativo número 217-94	83
Capítulo III: Plan acción	84
3.1 Identificación institucional y del epesista	84
3.2 Título del proyecto	84
3.3 Problema	84
3.4 Hipótesis acción	84
3.5 Ubicación	84
3.6 Justificación	84
3.7 Objetivos	85
3.8 Metas	86
3.9 Beneficiarios	86
3.10 Actividades	87
3.11 Cronograma de actividades	88
3.12 Técnicas metodológicas	89
3.13 Tiempo de realización	89
3.14 Responsables	89
3.15 Presupuesto	89
3.16 Evaluación	90
Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención	92
4.1 Descripción de las actividades realizadas	92
4.2 Productos, logros y evidencia	92
4.3 Sistematización de la experiencia	178
4.3.1 Actores	183
4.3.2 Acciones	182
4.3.3 Resultados	183
4.3.4 Implicaciones	183
4.3.5 Lecciones aprendidas	184
Capítulo V: Evaluación del proceso	185
5.1 Del diagnóstico	185
5.2 De la fundamentación teórica	186
5.3 Del diseño del plan de intervención	187
5.4 Del módulo por parte de la institución	188
5.5 De la ejecución y sistematización de la intervención	189

Capítulo VI: Voluntariado	190
6.1 Presentación	193
6.2 Objetivos	194
6.3 Justificación	194
6.4 Georreferencia	195
6.5 Ubicación política administrativa	196
6.6 Croquis de la plantación	198
6.7 Tipo de árbol	199
6.8 Fecha de siembra	200
6.9 Cronograma de actividades	201
6.10 Limitaciones y logros	202
6.11 Conclusiones	203
6.12 Recomendaciones	204
6.13 Evidencia fotográfica	205
6.14 Día mundial del medio ambiente	208
6.15 Anexos	209
Conclusiones	213
Recomendaciones	214
Bibliografías	215
E-grafía	217
Apéndices	
Apéndice 1 plan diagnóstico	219
Apéndice 2 bosquejo de temas	223
Apéndice 3 instrumentos de observación dirigidos a Directora, personal voluntario, y asalariado	225
Anexos	
Anexo 1 carta de nombramiento de asesora	231
Anexo 2 cartas de solicitud a la institución para la realización de EPS	232
Anexo 3 constancia de realización de voluntariado	233

INDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1 (ingresos y egresos de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa)	28
Cuadro 2 (problematización)	36
Cuadro 3 (hipótesis acción)	38
Cuadro 4 (viabilidad)	41
Cuadro 5 (estudio técnico)	41
Cuadro 6 (estudio de mercado)	42
Cuadro 7 (estudio económico)	42
Cuadro 8 (estudio financiero)	43
Cuadro 9 (presupuesto del proyecto realizado)	89
Cuadro 10 (ejemplo de plan operativo anual)	103
Cuadro 11 (ejemplo de matriz FODA)	106
Cuadro 12 (ejemplo de análisis CAME)	108
Cuadro 13 (ejemplo de presupuesto)	110
Cuadro 14 (ejemplo de descripción de puestos)	114
Cuadro 15 (ejemplo de perfil de puestos)	116
Cuadro 16 (ejemplo de cuadro comparativo)	129
Cuadro 17 (ejemplo de cuadro de doble entrada)	130
Cuadro 18 (ejemplo de inventario)	137
Cuadro 19 (ejemplo de control de asistencia)	142
Cuadro 20 (ejemplo de control de actividades)	144

INDICE DE GRÁFICAS

	Páginas
Gráfica 1 (organigrama institucional de Cruz Roja Guatemala, delegación del municipio de Jalapa)	19
Gráfica 2 (cronograma de actividades del plan acción)	88
Gráfica 3 (cronograma de doble entrada, de actividades realizadas en el proyecto)	92
Gráfica 4 (ejemplo de cronograma de actividades)	109
Gráfica 5 (ejemplo de organigrama institucional)	112
Gráfica 6 (cronograma de actividades en el proceso de voluntariado)	201
Gráfica 7 (cronograma de actividades del plan diagnóstico)	221

Resumen

Para realizar el ejercicio profesional supervisado, es necesario elegir una institución que abra las puertas para realizar un estudio profundo, y así lograr los resultados esperados.

Por tal motivo el presente proyecto fue realizado en la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, iniciando con un estudio diagnóstico, que consiste en conocer todo lo relacionado de la institución, como su historia, visión, misión, valores, etc. Así también su entorno, para detallar cuales son las competencias, que en ella existen, este estudio tiene como fin conocer cuáles son las carencias institucionales, para poder darle una solución factible trabajando con ella un proyecto que disminuya o resuelva esta carencia.

Finalizando con la etapa diagnóstica, se determinó que la carencia que más afectaba a la institución era la “Falta de conocimiento en el personal administrativo, sobre las funciones asignadas”. A lo que fue necesario crear una solución que consiste en la creación de un módulo sobre procesos e instrumentos administrativos, para que facilite al personal realizar sus funciones en el área administrativa.

Teniendo como base la solución que ayudaría a resolver la carencia, fue necesario fundamentar con teoría a lo que se basaría el proyecto, por lo que se investigaron temas sobre: que es administración, proceso administrativo, etapas del proceso administrativo, pioneros de la administración, principios de la administración, herramientas a utilizar en el proceso administrativo, documentos administrativos, entre otros, logrando con ello conocer lo relacionado al proyecto y preparándose para la creación del producto.

Así mismo se llevó a cabo el plan de acción que consistía en establecer objetivos, y directrices que ayudarían a cumplir la meta del proyecto, fijando actividades, y las metodologías a utilizar para realizar dichas actividades.

Finalizando el proyecto fue necesario darlo a conocer con el personal de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa por medio de charlas para que se comprendiera de la manera correcta y no creara discrepancias.

Obteniendo como resultado el enriquecimiento de los conocimientos administrativos en los que participaron de las charlas, y la solución de la carencia que afectaba a la institución.

Así como la implementación del módulo en las futuras actividades de la institución para que no obvien ninguna fase del proceso administrativo, o sea necesaria la improvisación.

Introducción

Como parte del ejercicio profesional supervisado EPS, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad San Carlos de Guatemala, el presente informe contiene lo trabajado en la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, elaborando un módulo de procesos e instrumentos administrativos para uso exclusivo de la misma, el cual ayudará a resolver una de las carencias que le afectaba.

El informe se encuentra desglosado en capítulos que permiten el desenvolvimiento del epesista en el área pedagógica y administrativa, los cuales son descritos a continuación.

Capítulo I: Diagnóstico, el cual se encuentra dividido en dos partes que son:

Contextual, es el estudio de todo el entorno de la institución, o sea, el municipio en donde se encuentra ubicada, en el cual se debe identificar su ubicación geográfica, social, historia, su economía, vida política, filosofía, competitividad, todo ello para conocer cuál es la situación en la que se pueda enfrentar la institución con la realidad.

Institucional, da a conocer todo lo que se vive y se ha vivido en la institución como lo son: Identidad institucional, desarrollo histórico, las personas que utilizan la institución, la infraestructura, cual es la proyección social que se busca con su existencia, como es financiada, cuales son las políticas a las que se rigen para poder laborar de manera tranquila, como llevan a cabo su administración, cual es el ambiente institucional, todo ello con el fin de acercarse a la realidad de la institución y existencias de carencias.

Obteniendo como resultado del estudio, conocer cuáles son las carencias que afectan a la institución, para analizarlas, problematizarlos, y darles una solución para posterior elegir una y realizar el proyecto que ayudaría a solucionarla.

Capítulo II: Fundamentación teórica, es la recopilación de temas que da soporte a la hipótesis acción seleccionada, en la que no se debe perder ningún aspecto ya que entre más información hay, más sólida será la elaboración del módulo.

Capítulo III: Plan acción, en este capítulo se debe crear un plan a seguir para la elaboración directa del proyecto, plasmando los objetivos que se logran con el mismo, la justificación por el cual se llevara a cabo dicho proyecto, las actividades que se realizaran y quienes serán los responsables.

Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención, la ejecución consiste en poner en marcha el plan acción, realizando todas las actividades de manera ordenada para lograr los objetivos planteados.

Y la sistematización de la intervención, es el relato cronológico de lo realizado en el proyecto, presentando todo tipo de evidencia, para dar fe y legalidad de lo que se ha trabajado.

Capítulo V: Evaluación del proceso, en esta parte del informe se presenta los instrumentos utilizados para la evaluación de todos los capítulos anteriores, los cuales contienen aspectos que verifican la correcta planeación, desarrollo y ejecución del proyecto.

Capítulo I

Diagnostico

1.1 Contexto

1.1.1 Ubicación geográfica

Mapa del departamento de Jalapa y sus municipios



Fuente: www.google.com.gt, 2018

El departamento se encuentra situado en la región sur-oriente de Guatemala. Limita al norte con los departamentos del Progreso y Zacapa; al sur con los departamentos de Jutiapa y Santa Rosa; al este con el departamento de Chiquimula; y al oeste con el departamento de Guatemala. La cabecera departamental de Jalapa se encuentra aproximadamente a una distancia de 96 kilómetros de la ciudad capital vía Sanarate y una distancia aproximada de 168 kilómetros vía Jutiapa

Las vías de comunicación son las rutas nacionales que atraviesan el departamento: la Ruta Nacional 19, que lo comunica con El Progreso y Jutiapa; también está la ruta nacional 18 que desde la capital lleva a Esquipulas en el departamento de Chiquimula. Cuenta también con rutas departamentales, municipales y veredas que lo comunican con todos los poblados rurales y departamentos vecinos.

✚ Cruz Narciso, R. D. (2000). Caracterización departamental Jalapaneca. Imprenta rayos el Jumay. Guatemala.

✚ [https://es.wikipedia.org/wiki/Jalapa_\(Guatemala\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jalapa_(Guatemala)) (recuperado 15/03/18)

1.1.2 Composición social

Población

Jalapa tiene una población de 145,796 habitantes, se estima para el municipio de Jalapa una población de 138,740 habitantes proyectándose un crecimiento poblacional anual del 4.1 por ciento aproximadamente.

La mayor población se encuentra en el casco urbano y la montaña Xalapán, ya que en Ladinos Pardos y la zona del volcán Jumay la población es muy pequeña.

Etnia

El departamento de Jalapa, la mayoría de su población rural se identifica como descendiente de la etnia maya-poqomam el 30% de su población se identificaba como indígena; en el año 2002 bajó la proporción de población indígena de la etnia maya-poqomam y xinca un 8% y cada año desaparecen más ya que emigran a otros departamentos relacionándose con otra población.

Los pobladores de Jalapa dividen el territorio en tres sectores: la comunidad de Santa María Xalapán, la comunidad de Ladinos Pardos y el sector Jumay los cuales son integrados por pobladores de la etnia Poqomam y Xinca.

Instituciones educativas

El municipio de Jalapa cuenta con el apoyo de instituciones que brindan educación de calidad para el desarrollo de su población, entre las cuales se pueden mencionar.

- Públicas
- ✓ Escuela nacional mixta número 1
- ✓ Escuela nacional para niñas número 2
- ✓ Instituto normal centro americano para varones
- ✓ Instituto normal centro americano para señoritas
- ✓ Escuela nacional mixta Chipilapa

- privadas
- ✓ Instituto técnico profesional Miguel Ángel Asturias
- ✓ Instituto técnico industrial Albert Einstein
- ✓ Colegio jardín infantil Agazzi
- ✓ Colegio particular mixto por madurez Oscar de León Palacios
- ✓ Colegio particular mixto Juan Pablo II
- ✓ Colegio particular mixto Liceo Jalapa
- ✓ Instituto Adolfo Venancio Holl
- ✓ Instituto privado el Porvenir
- ✓ Colegio mixto Xalapan
- ✓ Colegio particular mixto Nuevo Mileniu

Instituciones de salud

Cuenta con el Hospital Nacional Nicolasa Cruz, que cubre las necesidades de sus siete municipios, así también es apoyada con un centro de salud en cada municipio, y la cruz roja que hace presencia únicamente en la cabecera departamental.

Tradiciones y costumbres

- Día de plaza: los días de mercado son costumbre y tradición celebrándose los días miércoles y sábados, se pueden comprar toda clase de artículos, como: verduras, frutas, ropa y muchas cosas más.
- Día de Jesús de la buena Esperanza: esta celebración se realiza el último domingo de enero. Es tradición la procesión del Jesús de la buena Esperanza, conciertos musicales y la tradicional quema del castillo y juegos pirotécnicos.
- Día del cariño: como en todo el país, Jalapa celebra el día del cariño, el 14 de febrero, con intercambios de regalos y muestras de cariño entre amigos y familiares.
- Carnaval: se celebra el carnaval con quiebra de cascarones pintados de colores es una tradición muy divertida, pues la disfrutan grandes y chicos.

- Semana santa: en Jalapa es de tradición participar en las procesiones de Semana Santa, se elaboran bonitas alfombras al paso de las procesiones, durante esta época comen torrejas, tamales de viaje, pan casero, y el pescado seco forrado.
- Fiesta de San Juan: se celebrada en la comunidad de Jalapa el 24 de junio, se elige reina de San Juan. También es tradición las carreras de cintas en esta celebración.
- La feria de mi pueblo: la comunidad jalapaneca, celebra feria, durante el mes de septiembre, con desfiles alegóricos, juegos mecánicos y toda clase de diversiones.
- Día de Santos y Difuntos: el 1 y 2 de noviembre se celebra el día de los Santos y Difuntos, con la tradicional visita al cementerio. Es costumbre y tradición volar barriletes en el cementerio, beber jugo de caña, comer toda clase de golosinas hechas en casa como: manzanilla en miel, higos, etc.
- Navidad: otra fiesta tradicional en Jalapa. Se celebra el nacimiento del niño Jesús y cocinan el tamal para compartirlo en familia.

Cultura

Jalapa es habitado por pequeños grupos étnicos de poqomam y xinca que con el paso de los años se van extinguiendo con más frecuencia; en la actualidad predomina el idioma español y una cultura influenciada por las costumbres castellanas, de donde surgieron las características culturales del territorio del país que se centran en lo pecuario.

✚ Cruz Narciso, R. D. (2000). Caracterización Departamental Jalapaneca. Imprenta rayos el Jumay. Guatemala.

✚ <http://tradicionesycostumbresdejalapa.blogspot.com/> (recuperado 150318)

1.1.3 Desarrollo histórico

Después de los terremotos de Santa Marta en 1773 que destruyeron totalmente la capital Santiago de los Caballeros de Guatemala, se pensó en su traslado a los valles de Jalapa y se nombró una comisión para que pasara a inspeccionar los valles de Jumay y de Jalapa con el objeto de escoger el sitio más apropiado. En el informe preparado por la comisión presidida por el oidor Decano, Juan González Bustillo, e integrada por el Maestro Bernardo Ramírez, indicaban que el clima era benigno, la topografía se consideraba a propósito para edificar una gran ciudad, pero había escasez de agua potable, lo cual fue una de las principales razones para que el proyecto no se aceptara y que después de otros estudios se decidió que se haya fijado la capital en el lugar actual.

Tras la independencia de Centroamérica: la asamblea constituyente del Estado de Guatemala por medio del decreto No. 289 del 4 de noviembre de 1825, dividió el territorio del Estado de Guatemala en siete departamentos, correspondiendo al de Chiquimula todos los pueblos y valles del antiguo corregimiento de Chiquimula y Zacapa. El artículo 6 del mencionado decreto dividió el departamento de Chiquimula en siete distritos: Zacapa, Acasaguastlán, Esquipulas, Chiquimula, Sansaria, Jalapa y Mita, siendo sus respectivas cabeceras: Zacapa, San Agustín, Guastatoya, Esquipulas, Chiquimula, Jalapa y Mita.

El decreto de la Asamblea Constituyente del 12 de septiembre de 1839, a raíz de los sucesos en los Altos, dividió al país en siete departamentos: Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla, Mita, Chiquimula, y Verapaz, así como dos distritos separados inmediata dependencia del Gobierno: Izabal y Petén. Por el citado decreto, Jalapa quedó dentro de la jurisdicción territorial de Mita. Posteriormente, el decreto del 23 de febrero de 1848 dividió a Mita en tres distritos: Jutiapa, Santa Rosa y Jalapa, quedando el pueblo de Jalapa como cabecera de este último; Sanarate, Sansaria, San Pedro Pinula, Santo Domingo, Agua Blanca, el Espinal, Alzatate, y Jutiapilla, quedando separado del distrito de Jutiapa por el río que salía del Ingenio hasta la laguna de Atescatempa.

Creación del distrito de Jalapa: la República de Guatemala fue fundada por el gobierno del presidente capitán general Rafael Carrera el 21 de marzo de 1847 para que el hasta entonces Estado de Guatemala pudiera realizar intercambios comerciales libremente con naciones extranjeras. El 25 de febrero de 1848 la región de Mita fue segregada del departamento de Chiquimula, convertida en departamento y dividida en tres distritos: Jutiapa, Santa Rosa y Jalapa. Específicamente, el distrito de Jalapa incluyó Jalapa como cabecera, Sanarate, Sansaria, San Pedro Pinula, Santo Domingo, Agua Blanca, El Espinal, Alzatate y Jutiapilla, quedando separado del distrito de Jutiapa por el río que salía del Ingenio hasta la laguna de Atescatempa.

Debido a que para formar los distritos de Jalapa y Jutiapa se tomaron algunos pueblos a Chiquimula y a Escuintla, al suprimirse dichos distritos por el decreto del Gobierno del 9 de octubre de 1850, volvieron a los departamentos de donde se habían segregado, por lo que Jalapa retornó a su anterior condición de dependencia de Jutiapa hasta el 24 de noviembre de 1873 en que se estableció el nuevo departamento de Jalapa.

Decreto N.º 107: Considerando: que la extensión del departamento de Jutiapa es tan grande que dificulta la vigilancia de las autoridades en todos los puntos de su comprensión;

que es necesario limitar esta para que sea más eficaz la acción administrativa; y que la importancia de las poblaciones situadas en la circunferencia de Jalapa demanda una atención preferente.

- Se establece un nuevo departamento que se denominará Jalapa, cuya cabecera es la Villa de este nombre.
- Compondrán este departamento las poblaciones siguientes: Jalapa, Guastatoya, Sansare, Sanarate, Soledad, Alzatate, Ingenio de Ayarce, Monjas, Chaparrón, Agua Blanca, Jilotepeque, Pinula, Santo Domingo, Achioté, Jutiapilla, y Achiotés del Cerro de Jumay. En consecuencia los límites de estas poblaciones serán el lindero del departamento que se establece.

➤ Se deroga el artículo 3.º del decreto número 30 de 10 de noviembre de 1871, que agregó al departamento de Guatemala los pueblos de Sansare, Sanarate y Guastatoya.

Creación de la Diócesis de Jalapa: regida el 30 de abril de 1951, pero dado a conocer el 11 de marzo anterior. Ahora los departamentos de Jalapa, Jutiapa, y El Progreso, con sede en la ciudad de Jalapa pertenecen a este obispado. Su primer Obispo fue Monseñor Miguel Ángel García Arauz, el segundo Obispo Monseñor Jorge Mario Ávila del Águila y el actual Obispo es Monseñor Julio Cabrera Ovalle.

Áreas protegidas: Entre las zonas que se han declarado para Jalapa como áreas de protección especial, tenemos las siguientes:

- El volcán Alzatate
- El volcán Jumay
- El volcán Monterrico

Centros turísticos y arqueológicos: El departamento de Jalapa cuenta con varios lugares turísticos naturales como lo es: las cascadas de Tatasirire, la laguna de Achiotres Jumay, el Salto, el Paraíso, el Balneario los Chorros y el de Agua Tibia en San Pedro Pínula, los balnearios de Agua Caliente y los Encuentros, la laguna del Hoyo, el balneario Agua Tibia y el río Mojarritas en Monjas; los balnearios de el Cajón, Ignacio y Taburetes en San Manuel Chaparrón, el balneario San Juan en San Carlos Alzatate, etc.

En este departamento también se encuentran varios centros históricos como las Ruinas Coloniales del Ingenio de Ayarza en el municipio de Monjas; la Iglesia Colonial de San Luis Jilotepeque, etc.

Patrimonio histórico y cultural: El Instituto Normal Centroamericano de Varones y el Puente de Chipilapa, son reconocidos patrimonio cultural de Jalapa.

En el parque central se puede apreciar un ejemplar de madera petrificada, la Iglesia Catedral y Nuestra Señora del Carmen son notables por sus buenas imágenes y sus alhajas; el municipio aún conserva el templo de Minerva, sin embargo se encuentra en completo abandono.

La población del casco urbano tiene acceso a seis bibliotecas: biblioteca Municipal, Centro Universitario de Sur Oriente, Colegio Particular Mixto Liceo Jalapa, Instituto Normal Centroamericano para Señoritas (INCAS), Instituto Normal Centroamericano para Varones y en el Instituto Experimental “Dr. Silvano Antonio Carias”. Se cuenta con una ludoteca “Aprendiendo Jugando” que funciona en las instalaciones de la nueva terminal de buses, la cual es donación de Plan Internacional.

✚ Cruz Narciso, R. D. (2000). Caracterización Departamental Jalapaneca. Imprenta rayos el Jumay. Guatemala.

✚ <http://www.deguate.com/municipios/pages/jalapa/jalapa/historia.php#.Wjx5R01y6xk> (recuperado 150318)

1.1.4 Situación de economía

El departamento de Jalapa respalda su economía en diversas actividades comerciales, las que también se ven influenciadas por las mismas condiciones del terreno, sobre todo en la rama agrícola, pues existe la producción de diversidad de cultivos de acuerdo a los climas, entre estos tenemos la producción de maíz, frijol, arroz, papa, yuca, chile, café, banano, tabaco, caña de azúcar, trigo. En cuanto las actividades pecuarias, se tiene la crianza de ganado vacuno, caballo y porcino; también se destaca la elaboración de los productos lácteos, la panela, el beneficiado de café, productos de cuero; y lo que es la actividad artesanal, se distingue con la producción de tejidos de algodón, cerámica tradicional, cerámica vidriada, jarcia, muebles de madera, productos de palma, teja y ladrillo de barro, cerería, cohetes, instrumentos musicales, productos de jícara, etc.

➤ Tenencia de la tierra

La comunidad indígena de Santa María Xalapam es dueña de 397 caballerías y 111 manzanas de tierra donde viven unos 65,000 habitantes en calidad de condueños, la Comunidad de Ladinos Pardos administra 94 caballerías con 49 Manzanas en las MR Azucenas y Astillero.

➤ Fuentes laborales

La mayor cantidad de su población trabaja en la agricultura, produciendo café, granos básicos, hortalizas y frutas, también se encuentran los que trabajan en industria, construcción, en el comercio, el municipio de Jalapa cuenta con 2 agroindustrias: Floricultura S.A. ubicada en la Aldea Achiotes Jumay y Esquejes S.A. en Aldea Llano Grande. El mayor nivel de desarrollo empresarial se encuentra en el casco urbano donde existe la mayor concentración de empresas, comercios, tiendas y servicios, tales como, tigo, claro, movistar, campero, dominos, burger dainer, plaza San Francisco, plaza España, plaza Guadalupe, gasolineras, etc.

➤ Mercado municipal y cantonal

El mercado municipal es de tipo terminal, con servicio de agua potable, energía eléctrica y tren de aseo; las condiciones físicas del mercado se encuentran en mal estado y los locales no se dan abasto para albergar la afluencia de comerciantes, siendo abastecido por las aldeas de todo el municipio. Las comunidades de Santa María Xalapán, comercializan más con la cabecera departamental, municipios vecinos y el departamento de Jutiapa.

➤ Migración

La falta de empleo y malas condiciones laborales se manifiesta sobre todo en las zonas rurales, obligando a gran parte de los agricultores a migrar a las fincas cafetaleras o al Petén para sustentar a sus familias.

Debido a la falta de tierras para producir a causa de la distribución desigual de la misma. En el casco urbano, la migración se da más entre jóvenes con educación básica y diversificada, que no encuentran trabajo en el sector comercial o de servicios.

✚ Cruz Narciso, R. D. (2000). Caracterización Departamental Jalapaneca. Imprenta rayos el Jumay. Guatemala.

✚ <http://www.deguate.com/municipios/pages/jalapa/jalapa/economia.php#.Wjx8Mk1y6xk> (recuperado 150318)

1.1.5 Vida política

➤ Administración local e instituciones

El Alcalde Municipal es Mario Alejandro Estrada Ruano, quien fue electo en las elecciones del 2014 por la Unidad del Cambio Nacional (UCN). El Concejo Municipal de Jalapa está integrado por el Alcalde Municipal, tres Síndicos y diez Concejales.

La municipalidad cuenta con, empresa eléctrica, tesorería y servicios esenciales. Además, se tiene un servicio específico para la gestión ambiental.

➤ Presencia institucional

Deben considerarse en los procesos de desarrollo del municipio: la Municipalidad, Gobernación, Dirección departamental de educación, MAGA, RENAP, Contraloría General de Cuentas, SAT, así como los COCODES, centros médicos, las Universidades, INTECAP, organizaciones indígenas y de mujeres, asociaciones agrícolas y cooperativas.

➤ Sistema de consejos de desarrollo y la participación ciudadana

El Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) de Jalapa está integrado por 49 personas de las cuales, 5 son del Concejo Municipal, 20 son representante de los

diferentes Consejos Comunitarios de Desarrollo que constituyen los COCODES de segundo nivel, 23 son representantes de las diferentes instituciones gubernamentales con presencia en el municipio y 1 representante de la sociedad civil legalmente organizada.

El COMUDE dentro de su estructura organizativa cuenta con 42 hombres y 7 mujeres, nadie es menor de 30 años, se reúne de forma regular y no ha logrado ser un espacio de coordinación.

En la mayoría de las aldeas del municipio tienen organizado su COCODE, los cuales participan en la reunión del COMUDE cuando se requiere, convocada por el señor Alcalde Municipal

✚ Cruz Narciso, R. D. (2000). Caracterización Departamental Jalapaneca. Imprenta rayos el Jumay. Guatemala.

✚ <http://www.deguate.com/municipios/pages/jalapa/jalapa/organizacion.php#WjXPWU1y6xk> (recuperado 170318)

1.1.6 Concepción filosófica

Jalapa es un municipio que no discrimina género, color, etnia, y menos creencias religiosas, ya que es lo que permite la convivencia en todas sus comunidades y el fortalecimiento en la práctica de los valores; existen diferentes creencias religiosas talos como: cristianos evangélicos, católicos, carismáticos, mormones, testigos de Jehová, adventistas, así como también ateos, creando con ello la práctica de valores en familia y sociedad entre los que figuran: honestidad, respeto, responsabilidad, igualdad, honradez, amor, innovación, éxito, independencia, amistad, autoestima gratitud, esfuerzo, integridad, humildad, equidad , solidaridad, disciplina, ética, confianza, libertad, perdón generosidad, perseverancia.

1.1.7 Competitividad

Jalapa cuenta con la presencia de instituciones que cumplen con funciones similares a las de Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa, entre las cuales se pueden mencionar:

➤ Bomberos Voluntarios

El benemérito cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala (denominado comúnmente Bomberos Voluntarios), es una entidad autónoma de servicio público, esencialmente técnica, profesional, apolítica, con régimen de disciplina, personalidad jurídica y patrimonio propio, con duración indefinida.

Fines

1. Prevenir y combatir incendios.
2. Auxiliar a las personas y sus bienes con casos de incendios, accidentes, desastres, calamidades públicas y otros similares.
3. Promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros.
4. Revisar y emitir certificados de seguridad en materias de su competencia, a nivel nacional.

➤ Centro de salud

le corresponde formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del municipio y a la preservación higiénica de medio ambiente; a velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la salud en casos de emergencias por epidemias y desastres naturales y a regir en forma descentralizada el sistema de capacitación y formación de los recursos humanos del sector salud.

➤ Reservas militares.

Están constituidos por dos grupos, uno de ciudadanos de 18 a 30 años y el otro que es de 18 a 24, que son los servidores cívicos militares.

Las reservas militares son un componente primordial de las fuerzas armadas, pues tienen participación directa cuando se presentan casos de desastres naturales, y más aún, en situaciones de conflicto, además se inculca el fervor patrio en el ciudadano.

1.2 Institucional



Fuente: Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa

1.2.1 Identidad institucional

Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa

Dirección: 6 avenida 1-99 zona 1, barrio la Democracia, municipio de Jalapa

Visión

“Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa, es una institución humanitaria líder, de carácter voluntario, comprometida con los principios fundamentales y valores humanitarios del movimiento, con un sistema de gobierno y gestión, y con talento humano altamente calificado que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables”.

Misión

“Cumplir, como auxiliar de los poderes públicos, nuestro mandato humanitario en las áreas que enfoca el movimiento, contribuyendo en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables, movilizándolo el poder de humanidad”

Objetivos

- Contribuir en la reducción de los índices de morbilidad y mortalidad en poblaciones vulnerables del país, con énfasis en el área rural, mediante acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

- Contribuir a reducir y mitigar el impacto de los desastres en la salud de la población vulnerable a través del fortalecimiento de la resiliencia comunitaria y una respuesta eficaz en salud en emergencias por Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa.

- Contribuir al mejoramiento de la salud de la población vulnerable a través de sus servicios de salud especializados

- Fortalecer la capacidad de para la respuesta a emergencias, desastres y crisis acorde a sus principios fundamentales y a los “principios y normas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la asistencia humanitaria”.

- Ejercer su mandato de auxiliar de los poderes públicos en situaciones de emergencias, desastres y crisis, implementando acciones humanitarias para la respuesta y la recuperación, enfocadas en la construcción de comunidades más resilientes.

- Contribuir a la inclusión social de las personas migrantes, a través de un abordaje integral a nivel institucional y comunitario.

- Contribuir a la reducción de los factores de intervención en la ruta migratoria mediante el fortalecimiento de capacidades para el abordaje integral.

- Promover la inclusión social en la acción humanitaria de Cruz Roja Guatemalteca a través de la vivencia de los principios fundamentales.

- Promover la inclusión social mediante la implementación de políticas, estrategias y acciones sobre la no discriminación, la no violencia así como el respeto a la diversidad y el género en todos los ámbitos de trabajo a nivel interno y externo.

- Incrementar la capacidad de gestión de las delegaciones de Cruz Roja Guatemalteca mediante procesos de fortalecimiento institucional armonizados a la metodología de delegaciones que funcionan bien; para proveer un mejor servicio a la población guatemalteca.

- Fortalecer la gestión administrativa, financiera y de proyectos mediante el involucramiento activo de las Juntas Directivas, voluntarios y personal remunerado para mejorar su rendimiento en la prestación de sus servicios hacia la población vulnerable.

- Proporcionar asistencia técnica a Juntas Directivas de las delegaciones para el incremento de sus capacidades y liderazgo eficaz.

Principios fundamentales

- Humanidad: el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias.

- Tiene a proteger la vida y la salud, así como hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre los pueblos.

➤ Imparcialidad: no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición

social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

➤ Neutralidad: con el fin de conservar la confianza de todos, el movimiento se abstiene en tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

➤ Independencia: el movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las sociedades nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del movimiento.

➤ Voluntariado: es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

➤ Unidad: en cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja. Que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

➤ Universalidad: el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

Valores humanitarios

➤ Las personas: fortalecemos la capacidad de las personas y las comunidades para trabajar en solidaridad en la búsqueda de soluciones sostenibles a sus necesidades y factores de vulnerabilidad más apremiantes.

- La integridad: trabajamos de conformidad con nuestros principios fundamentales de manera abierta, transparente y responsable.

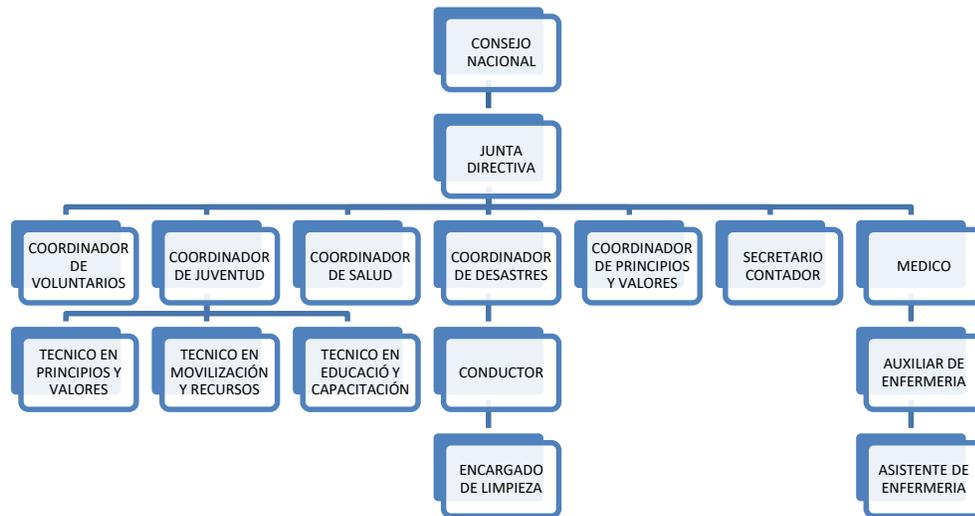
- Las asociaciones: como miembros del movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y, guiándonos por sus estatutos, cooperamos con los poderes públicos, y con otras organizaciones, de conformidad con los principios fundamentales, sin comprometer nuestros emblemas ni la independencia, imparcialidad y neutralidad que representan.

- La diversidad: respetamos la diversidad de las comunidades con las que trabajamos, así como la de nuestros voluntarios, miembros y personal, sobre la base de la no discriminación y de nuestros principios de imparcialidad, unidad y universalidad.

- El liderazgo: demostramos liderazgo y buscamos la excelencia en nuestro trabajo, llamando la atención sobre los derechos, las necesidades y las vulnerabilidades de las comunidades, y de los factores que son la causa de ello.

- La innovación: nos inspiramos en nuestra historia y tradición comunes, pero igualmente nos empeñamos en encontrar soluciones creativas y duraderas a los problemas que amenazan el bienestar y la dignidad humana en un mundo en evolución.

Organigrama de Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa



Fuente: Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa

Servicios que presta

- **Salud:** el programa de atención en salud enfoca sus acciones para mejoramiento de la salud de las personas facilitando el acceso a servicios de salud especializados, incluso en situaciones de emergencia ante desastres y crisis.
- **Gestión de Riesgos a Desastres:** implementa acciones humanitarias, logrando la reducción de riesgos y brindando una respuesta a emergencias, desastres o crisis a través de procesos formativos y capacitación del voluntariado.
- **Desarrollo organizativo:** Desarrolla acciones para el fortalecimiento interno institucional de nuestra Sociedad Nacional, incluyendo nuestras delegaciones en el país y nuestra estructura nacional.

➤ Capacitaciones: el Instituto de Formación Integral (IFI) se encarga de facilitar procesos de capacitación, orientados a proveer a su voluntariado y público en general.

1.2.2 Desarrollo histórico

La Delegación de Cruz Roja Guatemalteca del municipio y departamento de Jalapa fue organizada el 22 de abril de 1960 por iniciativa del honorable ciudadano Nicaragüense Dr. Carlos Fletes Sáenz y el Ilustre ciudadano Guatemalteco Profesor y Periodista Herminio Guzmán Molina; con su alto espíritu altruista y desinteresado trabajo voluntario, buscaron el apoyo del coronel Jorge D. Guillén; Gobernador departamental para que por su medio citara a ciudadanos honorables para que integraran la primera Directiva de la Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa.

Por el esmerado trabajo la Directiva solicitó a la Sede Nacional una ambulancia, debido a la gran demanda de personas que necesitaban ser trasladadas de los municipios al hospital nacional de la cabecera departamental o a la ciudad capital, recibió como respuesta pronta a su solicitud, el 14 de enero de 1961 la primera ambulancia.

Con el apoyo del pueblo y múltiples actividades de recaudación el 12 de julio de 1962 se compró una casa en pésimas condiciones, la cual fue demolida posteriormente para construir la que hoy es la sede departamental de la Cruz Roja Guatemalteca.

El primero de febrero de 1966 se inauguraba el edificio y el consultorio el cual fue atendido por poco tiempo por una enfermera, luego se dio servicio odontológico, medicina general y rayos X con personal especializado.

Se capacitó a jóvenes y niños sobre principios de Cruz Roja y Primeros Auxilios Básicos. Se involucró a la población para recaudación de fondos a través de un

desfile cada 31 de mayo como conmemoración al día internacional de la Cruz Roja, en el cual voluntarios recogían el aporte económico. En una sábana blanca con una Cruz Roja en medio conducida por cuatro voluntarios que la sujetaban en cada uno de sus lados.

Se atendió posteriormente a la población escolar a través de brigadas estudiantiles capacitadas en salud; así mismo a la población infantil a través de un programa nutricional educando preferentemente a la madre.

En 1971 falleció el Medico Carlos Fletes Sáenz, quien consagró su vida al servicio de la Cruz Roja, en 1976 por el devastador terremoto el edificio sufrió grandes daños en su estructura siendo estos dos factores determinantes para la finalización paulatina del servicio médico.

Durante la década del 80 y 90 se brindó servicio preventivo en salud a comunidades rurales, así mismo, se capacitó a jóvenes y niños sobre principios de Cruz Roja y su labor humanitaria.

La Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa trabaja con personas en situación de vulnerabilidad, puesto que la gran mayoría de la población es de escasos recursos y no posee preparación académica.

1.2.3 Los usuarios

La Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa abre sus puertas a los siete municipios bajo su jurisdicción, los cuales son: Jalapa, Monjas, San Carlos Alzatate, San Luis Jilotepeque, San Manuel Chaparrón, San Pedro Pínula, y Mataquescuintla; para prestarle auxilio con el fin de prevenir y aliviar el sufrimiento humano; proteger la vida y la salud de la persona, en particular en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de emergencia, no importando estatus social, grado académico, posición económica.

La institución es visitada por etnias tales como maya-poqomam y xinca provenientes de los sectores de la comunidad de Santa María Jalapa (Xalapán), la comunidad de Ladinos Pardos y el sector Jumay.

Los beneficiados con la institución son personas de escasos recursos, que no cuentan con la posibilidad de pagar una consulta médica, o el dinero suficiente para pagar un medicamento demasiado caro, así también hay personas con una posición económica favorable, que buscan el servicio de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa por comodidad, y calidad de servicio, así también para poder aportar con un donativo por el buen trabajo que realiza.

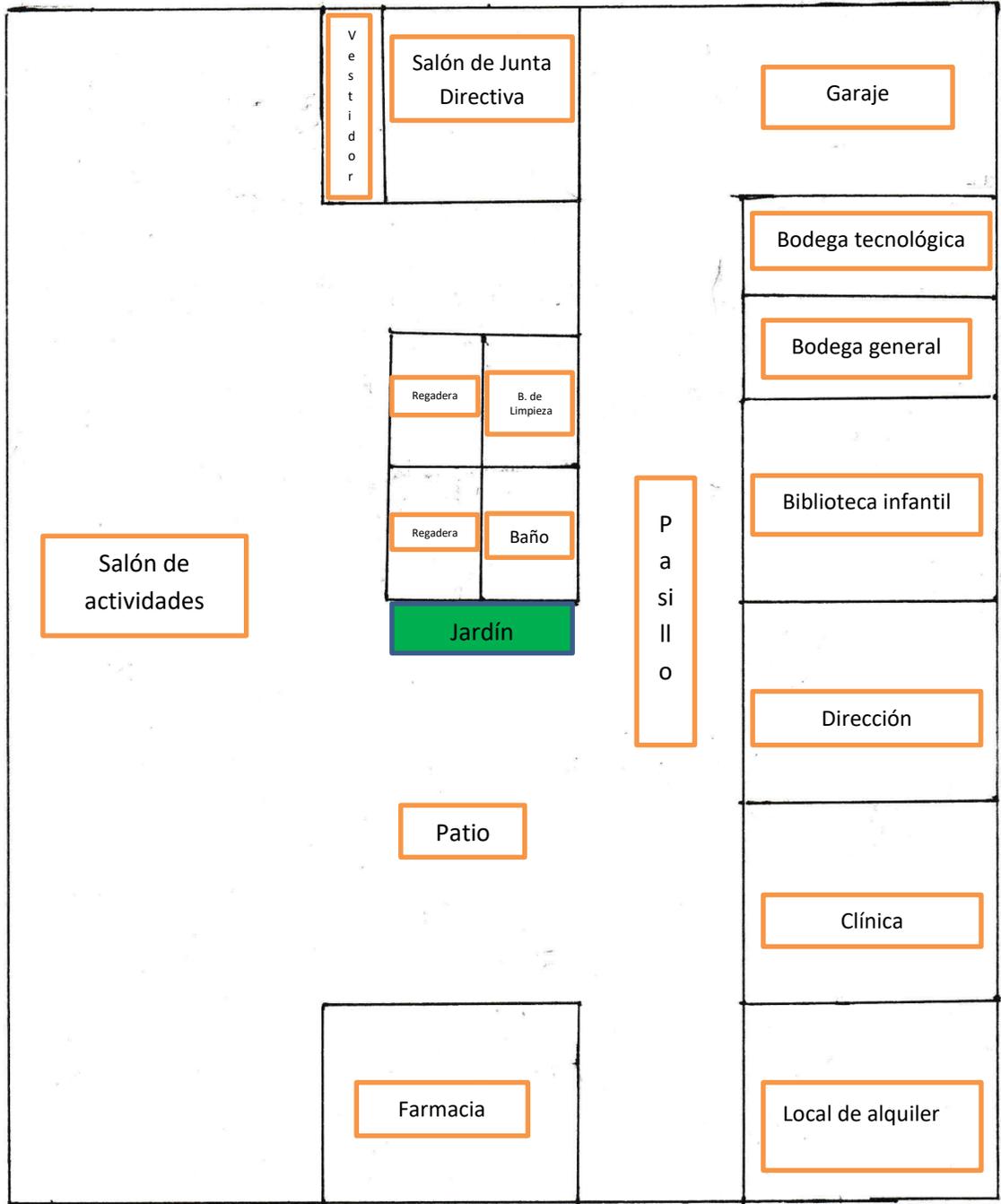
Los beneficiados no están obligados a pagar por ningún servicio, únicamente por el medicamento que solicite, que los precios son demasiados bajos; por tal motivo tienen la libertad de visitar la institución en el momento que requieran, con la única condición de cuidar y conservar las instalaciones y pertenencias de la misma.

La institución ha favorecido a aproximadamente cuarenta y cinco mil ochocientas familias anuales en servicios como: médicos, alojamiento en tiempo de crisis, apoyo en desastres como inundaciones, deslaves, incomunicaciones viales, traslados de enfermos, traslado de insumos, así como también charlas en prevención de enfermedades venéreas, enfermedades comunes, embarazos no deseados, etc.

El traslados de los usuarios es variado, ya que hay municipios demasiados lejanos, que por tal motivo utilizan, buses o micro bus, teniendo que pagar un pasaje de 7 a 25 quetzales, dependiendo de la distancia a la que se encuentren, así también para los que viven en el municipio local, deben trasladarse en moto taxis que, debiendo pagar de 3 a 10 quetzales, y las personas que no cuentan con este dinero deben de caminar para poder llegar a la institución, teniendo la confianza de hacerlo ya que es un pueblo muy sano, sin mucha delincuencia.

1.2.4 Infraestructura

CROQUIS DE LA CRUZ ROJA GUATEMALTECA, DELEGACIÓN DEL MUNICIPIO DE JALAPA



Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

La Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa cuenta con un edificio construido de 50 metros cuadrados que hacen un total de 2,500 metros, paredes hechas con material de adobe, techo de teja, cubierto con cielo falso, puertas de metal, vidrio, y madera, ventanas de vidrio, con el suelo cubierto con piso sencillo y azulejo, los cuales se encuentran distribuidos en amplias áreas que son:

factible al público

- farmacia
- clínica medica
- dirección
- biblioteca infantil
- salón de actividades

para uso del personal

- bodega general
- bodega de limpieza
- bodega tecnológica
- garaje
- salón de junta directiva
- sanitario
- regaderas
- vestidor

para recaudación de fondos

- local en alquiler

para comodidad

- pasillo
- patio
- jardín
- cisterna

1.2.5 Proyección social

Es una institución no lucrativa, de interés social y voluntario que presta auxilio a la población que se encuentre en riesgo o en desastre.

Realiza programas y proyectos para desarrollar estrategias y así prevenir y aliviar, en todas las circunstancias, los sufrimientos humanos y promover el diálogo y el intercambio de experiencias y perspectivas, entre las acciones que realiza están:

➤ **Salud**

Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa, contribuye a la reducción de la vulnerabilidad de la población, mediante acciones de prevención y promoción de la salud, que permiten fortalecer las capacidades de las personas para poder afrontar sus problemas de salud. Para ello, se enfoca en mejorar la salud de las poblaciones más vulnerables en el contexto rural y urbano.

Centramos nuestro esfuerzo a nuevas tendencias de salud como: enfermedades no transmisibles, mortalidad materno-infantil, enfermedades vectoriales y VIH, para formar comunidades más saludables que sean resistentes.

Nuestro trabajo se enfoca en desarrollar las capacidades locales de las comunidades y poblaciones vulnerables para afrontar las emergencias de salud ocasionadas por desastres o crisis y promovemos el aprendizaje de lecciones aprendidas y buenas prácticas en dichas situaciones.

Como auxiliares de los Poderes Públicos apoyamos en la promoción de la cultura de donación de sangre de forma voluntaria a nivel Nacional para lograr nuestro objetivo humanitario de "Salvar Vidas y Aliviar el Sufrimiento Humano".

- Gestión de riesgos y desastres
- ✓ Cambio climático

Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, integra el tema de cambio climático a través de la preparación de los voluntarios, el trabajo integrado y en cooperación, para contribuir así a la resiliencia y el desarrollo de los más vulnerables.

El programa se enfoca en la formación, la adaptación y la mitigación del cambio climático, de acuerdo a los lineamientos nacionales existentes, y al mandato humanitario de la Cruz Roja, establecido por los Estados.

- ✓ Resiliencia comunitaria

La resiliencia es la capacidad que tienen las personas, comunidades, organizaciones o los países expuestos a desastres, crisis y vulnerabilidades a anticiparse, reducir sus impactos, afrontar los efectos, para luego adaptarse y recuperarse de los desastres. El programa promueve la organización comunitaria, contribuye en el fortalecimiento de las capacidades a nivel escolar, comunitario, municipal y departamental en la reducción de riesgos, por medio del uso de herramientas, procesos y buenas prácticas para el desarrollo sostenible comunitario.

- Desarrollo organizativo

- ✓ Migración

La implementación del programa migración está alineado a la estrategia institucional que concibe la implementación de medidas prácticas para mejorar la capacidad de interactuar de manera eficaz en el seno de la sociedad en general; se abordan las condiciones de vulnerabilidad de los migrantes y las causas que subyacen a la migración forzada, prestando ayuda a los migrantes vulnerables que requieren asistencia y protección, reduciendo los riesgos que se vean expuestos a lo largo de su ruta migratoria, brindándoles medios para que puedan

buscar soluciones adecuadas a largo plazo, y promoviendo una mejor comprensión de los derechos de los migrantes y su inclusión social en las comunidades de acogida.

✓ Inclusión social

Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, entiende la inclusión social como las condiciones de equidad de todas las personas en todas sus dimensiones para el acceso al desarrollo humano integral y la toma de decisiones que inciden en su ser personal, social, político, cultural y económico, mejorando así su calidad de vida y salvaguardando su dignidad humana.

El programa tiene como fin contribuir a que Cruz Roja Guatemalteca incremente su trabajo en la promoción del respeto, las diversidades humanas y la dignidad humana para reducir la intolerancia, la discriminación y exclusión social en el marco de la vivencia de los principios fundamentales

✓ Desarrollo de delegaciones

El programa desarrollo de delegaciones consiste en facilitar un acompañamiento a las delegaciones con las que cuenta Cruz Roja Guatemalteca, fomentando la búsqueda de la sostenibilidad en las diferentes áreas de una delegación tales como el ámbito organizativo, financiero y de recurso humano. Se focaliza en la constante modernización de las delegaciones quienes en su esencia constituyen el enlace directo con nuestras comunidades urbanas y rurales.

➤ Capacitaciones

El instituto de formación integral (IFI) es la sección de Cruz Roja Guatemalteca que se encarga de facilitar procesos de capacitación, orientados a proveer a su voluntariado y público en general, de conocimientos teóricos y prácticos que les permita atender de forma asertiva a víctimas de accidentes o de las consecuencias de eventos climáticos o telúricos que pueden poner en riesgo su vida. Para esto, el instituto cuenta con un equipo de instructores formados y capacitados de acuerdo a estándares de calidad internacionalmente reconocidos.

1.2.6 Finanzas

Ingresos propios

Detalle	Ingresos
Alquiler de terreno para parqueo	1800
Alquiler de un área del edificio para tienda	1500
Ganancias por farmacia	600
total	9300

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

Patrocinios

Sede central	<ul style="list-style-type: none">➤ gasolina para vehículos, sin límite.➤ servicios y arreglos para los vehículos➤ sueldos para doctor, enfermera, y contador➤ recursos de oficina.
Personas particulares	No se cuenta con ingreso exacto todos los meses, ya que los donativos son de acuerdo a las posibilidades y voluntad de las personas.

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

Egresos

Sueldo para la auxiliar de farmacia	900
Sueldo empleada doméstica:	700
Viáticos, (variable)	000

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

1.2.7 Política laboral

Para ser parte del voluntariado en Cruz Roja Guatemala, delegación del municipio de Jalapa es importante tener en cuenta ciertos aspectos:

¿Qué es el voluntariado? Son las acciones organizadas de personas que buscan beneficiar a otras personas o comunidades, sin esperar retribución o remuneración económica.

Una persona voluntaria es aquella que de forma libre y sin coacción, asume la responsabilidad de realizar acciones en favor de los demás, ofreciendo su tiempo, conocimientos y experiencias.

El voluntariado es un factor esencial y clave para el desarrollo.

Al conocer y aceptar estos aspectos, el interesado deberá presentar los siguientes documentos:

Requisitos

- Hoja de vida
- 2 Cartas de recomendación
- Fotocopia DPI o pasaporte
- Certificado de grupo sanguíneo
- Carencia de penales y policiaicos
- Ficha de solicitud de ingreso

Si es menor de edad

- Carta de autorización para participar en la institución por parte de sus padres
- Certificado de nacimiento
- Certificado de grupo sanguíneo
- 2 cartas de Recomendación
- Ficha de Solicitud de Ingreso

Perfil de los interesados

- Responsable
- Puntual
- Respetuoso
- Solidario
- Entusiasta
- Innovador
- Disponibilidad de tiempo
- Acostumbrado a trabajar bajo presión

Recibir capacitaciones sobre los temas de

- Salud
- Riesgos y desastres
- Desarrollo organizativo
- Como ser voluntario
- Relación interpersonal

Al cumplir con estos aspectos la junta directiva evaluará si es apto o no para ser integrante del movimiento de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa.

El personal voluntario es obligado a ser un ejemplo a seguir para poder atraer a más personas al movimiento.

1.2.8 Administración

“Para Henry Fayol la administración se da en 5 etapas que son: Planeación, organización, dirección, coordinación, y control.”, basados a estas etapas la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa es administrada de la siguiente manera.

Planeación: la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, cuenta con una programación amplia, en las que se deben de regir para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

- Intervención e inclusión social: actúa a favor del cumplimiento de los derechos fundamentales de la infancia y la juventud, promoviendo la mejora de las condiciones de vida de las personas en situación y/o riesgo de dificultad social. La población destinataria del programa es: la infancia y/o juventud desprotegida, con discapacidad, desempleada, hospitalizada, inmigrante y familias
- Perspectiva de género y coeducación: pretende crear una sociedad justa e igualitaria, donde no existan diferencias entre las personas por razón de su género. Desde el convencimiento del poder transformador de la educación, basamos nuestro trabajo en la coeducación y en fomentar la reflexión crítica ante la situación de discriminación histórica de la mujer, sostenida socialmente por estereotipos y prejuicios que hemos de ser capaces de erradicar.
- Promoción y educación para la salud: informa y promueve el cambio de actitudes hacia la adquisición de hábitos y conductas saludables entre la infancia y la juventud, como parte de su desarrollo integral, así como la modificación de aquellos comportamientos que resultan nocivos para su salud.
- Educación para el desarrollo y cooperación: promueve y difunde valores humanitarios como la solidaridad, la justicia, el respeto, la igualdad, el diálogo, la Paz y la cooperación internacional desde un enfoque de Derechos Humanos y a través de la sensibilización social y la educación para los Derechos Humanos, la Paz y el desarrollo.
- Educación ambiental y sostenibilidad: pretende transmitir conocimientos, concienciar y sensibilizar en torno a la problemática medioambiental, potenciando en las personas la adquisición de valores y actitudes positivas y respetuosas con el medioambiente, que les muevan a participar de forma activa en su protección y mejora.
- Participación: apuesta por un modelo participativo en el que todas las personas que conformamos la asociación, sean parte activa y representativa de la misma. Ofrecemos una alternativa socioeducativa a la infancia y juventud y a la sociedad en general desde un modelo de participación.

Organización: la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, delega funciones para el cumplimiento de lo programado, por lo que distribuye comisiones de salud, comisión riesgos y desastres, comisión de desarrollo organizativo, y la comisión de principios y valores, quienes son los responsables de desarrollar todos los puntos tomados en cuenta por la institución para el apoyo a la sociedad.

Cada comisión está integrada por un coordinador, un subcoordinador, y voluntarios con los conocimientos y habilidades necesarias para dirigir de manera correcta sus funciones.

Dirección: la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, realiza diversas actividades para darle cumplimiento a lo planificado, las cuales son lideradas por la junta directiva y sus coordinadores de comisiones, quienes son los que analizan las estrategias que utilizarán para dar los mejores resultados y poder así darle un realce a la institución.

Coordinación: para llevar a cabo cualquier actividad planificada, debe de iniciar convocando al personal voluntario, tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de los mismos, son capacitados con los temas que proyectarán, y para finalizar se consensua el lugar a trabajar, de acuerdo a las necesidades del sector. Cualquier actividad planificada, deberá ser autorizada por la junta directiva para poder ser ejecutada.

Control: la programación de Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, es evaluada constantemente por la sede central, por lo que la Junta Directiva local es la responsable de dirigir de manera adecuada al personal voluntario para presentar los mejores resultados.

1.2.9 Ambiente institucional

Es una institución con poco personal, ya que se divide en personal asalariado y personal voluntario, el único que pasa tiempo completo en la institución es el asalariado, y cuando se requiere del voluntario se convoca para el apoyo necesario.

➤ Personal asalariado

La institución necesita del doctor, enfermera, asistente de enfermera, contador, y ama de casa, para poder hacer presencia local, los cuales se sienten conformes por el hecho de tener un empleo, conviviendo diariamente de manera amistosa, trabajando en equipo para el logro de las actividades asignadas.

Para la comodidad del personal, trabajan con un horario de 8:00-17:00 horas de lunes a sábado, con receso de 1 hora de almuerzo, con la libertad de hacerlo en donde lo deseen.

Son tomados en cuenta en las decisiones de la Junta Directiva para el bienestar, pudiendo dar a conocer lo que les favorecería para un mejor desempeño.

Es un personal auto disciplinado ya que no tienen una supervisión constante de su trabajo, por el motivo que las autoridades son voluntarios que dirigen a distancia, y cuando se requiere hacen presencia en la institución.

Por ser una institución de carácter voluntario no tienen una gran posibilidad de aspirar a otro puesto por lo que el personal tiene la libertad de abandonar la institución cuando lo desee.

➤ El personal voluntario

Son personas que hacen presencia en la institución cuando hay emergencias, atienden al llamado y llegan de manera voluntaria, y si está en sus posibilidades.

Por tal motivo realizan su labor con todas ganas y entusiasmo, acostumbrados a trabajar en equipo, ya que su satisfacción es ayudar a los necesitados y vulnerables.

1.2.10 Otros aspectos

Recursos tecnológicos: la institución debe ser innovadora por lo que está dotada de tecnología para poder realizar su trabajo de manera correcta y eficaz, y lo que hace posible este trabajo es:

Para oficina

- computadoras
- impresoras
- tablet
- teléfonos

Para el trabajo de campo

- micrófono
- bocinas
- amplificador
- cámara de video
- cámara digital
- cañonera

Para la clínica medica

- el estetoscopio
- el otoscopio
- tensiómetro
- oftalmoscopio

Fuente:

 www.cruzroja.gt

 archivo digital, de Cruz Roja Guatemalteca, delegación de Jalapa

1.3 Lista de carencias/deficiencias/fallas

- a) Mala utilización de los instrumentos administrativos.
- b) Falta de interés para gestionar ayudas.
- c) Falta de conocimiento en el personal administrativo, sobre las funciones asignadas.
- d) No hay motivación hacia el personal, para la realización de sus funciones.
- e) Pocas fuentes de apoyo para la economía de la institución.
- f) No se cuenta con el apoyo de la presidenta de la asociación.
- g) No tienen un control con el tiempo disponible del personal voluntario.
- h) No tienen un medio accesible para comunicarse con el personal.
- i) Poco control con el cumplimiento de sus funciones con el personal asalariado.
- j) El personal asalariado no responde a las necesidades de la institución.
- k) No utilizan de buena manera el equipo con el que cuentan.
- l) El personal asalariado no es remunerado justamente.
- m) El personal asalariado es obligado a prestar servicio voluntario.
- n) Poca comunicación con los líderes de la institución.
- o) No se trata con igualdad a todos los usuarios de la institución.
- p) Mala utilización de las instalaciones.
- q) Mala administración de los recursos financieros.
- r) No se cuenta con un presupuesto acorde a las necesidades de la institución.
- s) Excesivo campo de trabajo, para el pequeño grupo de voluntarios disponibles.
- t) No todo el personal voluntario, tiene claras sus funciones.
- u) Preferencia en la cantidad de trabajo y no en la calidad.
- v) Poco cumplimiento a la visión de la institución.
- w) No existe compromiso hacia la institución.
- x) Pocos integrantes al grupo de voluntarios.

1.4 Problematización

No.	Carencias	Problemas
a	Mala utilización de los instrumentos administrativos.	¿Cómo hacer para que utilicen de manera correcta los instrumentos administrativos?
b	Poco interés para gestionar ayudas.	¿De qué manera motivar a que gestionen ayudas para el bienestar institucional?
c	Falta de conocimiento en el personal administrativo, sobre las funciones asignadas.	¿Cómo fortalecer los conocimientos de procesos administrativos, al personal de la Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa?
d	No hay motivación hacia el personal, para la realización de sus funciones.	¿Cómo motivar al personal, para que realice sus funciones de manera eficaz?
e	Pocas fuentes de apoyo para la economía de la institución.	¿Qué hacer para conseguir apoyo económico hacia la institución?
f	No se cuenta con el apoyo de la presidenta de la asociación.	¿Cómo atraer el apoyo de la presidenta hacia el personal?
g	No tienen un control con el tiempo disponible del personal voluntario.	¿De qué manera podrá tener mejor control la institución en el tiempo disponible del personal voluntario?
h	No tienen un medio accesible para comunicarse con el personal.	¿Qué hacer para tener mejor comunicación con el personal?
i	Poco control con el cumplimiento de sus funciones con el personal asalariado.	¿De qué manera controlar las funciones del personal asalariado?
j	El personal asalariado no responde a las necesidades de la institución.	¿Qué hacer para que el personal responda a las necesidades de la institución?
k	No utilizan de buena manera el equipo con el que cuentan.	¿Cómo obtener mejores resultados del equipo que se posee?
l	El personal asalariado no es remunerado justamente.	¿Qué hacer para remunerar justamente al personal asalariado?

m	El personal asalariado es obligado a prestar servicio voluntario.	¿De qué manera motivar al personal asalariado a prestar servicio voluntario?
n	Poca comunicación con los líderes de la institución.	¿Cómo obtener mejor comunicación con los líderes de la institución?
o	No se trata con igualdad a todos los usuarios de la institución.	¿Cómo hacer para que los usuarios sean tratados de igual manera?
p	Mala utilización de las instalaciones.	¿Cómo distribuir de mejor manera las instalaciones de la institución?
q	Mala administración de los recursos financieros.	¿De qué manera administrar mejor los recursos financieros?
r	No se cuenta con un presupuesto acorde a las necesidades de la institución.	¿Cómo realizar un presupuesto que abarque todas las necesidades de la institución?
s	Excesivo campo de trabajo, para el pequeño grupo de voluntarios disponibles.	¿Cómo disminuir el campo de trabajo a los voluntarios de la institución?
t	No todo el personal voluntario, tiene claras sus funciones.	¿De qué manera aclarar las funciones a los voluntarios?
u	Preferencia en la cantidad de trabajo y no en la calidad.	¿Cómo obtener trabajo de calidad?
v	Poco cumplimiento a la visión de la institución.	¿De qué manera se podrá llegar a cumplir la visión de la institución?
w	No existe compromiso hacia la institución.	¿Cómo comprometer al personal con la institución?
x	Pocos integrantes al grupo de voluntarios.	¿Cómo hacer crecer el grupo de voluntarios?

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

1.5 Hipótesis-acción

No.	Problema	Hipótesis-acción
a	¿Cómo hacer para que utilicen de manera correcta los instrumentos administrativos?	Si se realiza una guía para el uso correcto de los instrumentos administrativos, entonces no se tendrá eficiencia en la aplicación de los mismos.
b	¿De qué manera motivar a que gestionen ayudas para el bienestar institucional?	Si se logra sensibilizar sobre los beneficios que darían a la institución al gestionar ayudas, entonces iniciarían a solicitar lo que les falta para que tengan mejores resultados en sus funciones.
c	¿Cómo fortalecer los conocimientos de procesos administrativos, al personal de la Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa?	Si se elabora un módulo sobre procesos e instrumentos administrativos, entonces se facilitaría al personal realizar sus funciones en el área administrativa, logrando con ello un mejor desempeño laboral.
d	¿Cómo motivar al personal, para que realice sus funciones de manera eficaz?	Si se realizaran reuniones motivacionales constantes, entonces se lograría que el personal permanezca motivado, y de mejores resultados en sus funciones.
e	¿Qué hacer para conseguir apoyo económico hacia la institución?	Si se hacen solicitudes de apoyo económico a instituciones con los mismos fines de la institución, entonces se conseguiría la economía necesaria para cubrir las necesidades.
f	¿Cómo atraer el apoyo de la presidenta hacia el personal?	Si se solicita a la sede central que se agregue a planilla de asalariados, entonces se lograría mayor apoyo al personal por parte de la presidenta ya que debería de estar a tiempo completo.

g	¿De qué manera podrá tener mejor control la institución en el tiempo disponible del personal voluntario?	Si se realiza un cuadro de horarios de disponibilidad del personal voluntario, entonces se conseguiría mejores resultados al momento de convocar al personal.
h	¿Qué hacer para tener mejor comunicación con el personal?	Si se crea un grupo en las redes sociales, para enviar información de emergencia y suma importancia, entonces se conseguiría contactar al personal cuando se requiera.
i	¿De qué manera controlar las funciones del personal asalariado?	Si se tuviera a un líder asalariado, entonces se podría tener mejor control con el personal asalariado.
j	¿Qué hacer para que el personal responda a las necesidades de la institución?	Si se supervisan constantemente las acciones del personal, por medio de evaluaciones de desempeño, entonces se lograría mayor compromiso del personal.
k	¿Cómo obtener mejores resultados del equipo que se posee?	Si se capacita al personal sobre la utilidad del equipo que posee, entonces se lograría mejores resultados.
l	¿Qué hacer para remunerar justamente al personal asalariado?	Si se gestiona apoyo económico a otras instituciones, entonces se lograría dar un sueldo justo al personal.
m	¿De qué manera motivar al personal asalariado a prestar servicio voluntario?	Si se concientiza al personal sobre las ventajas que tiene la institución con el servicio voluntario, entonces ya no se sentirían obligados a ser voluntarios.
n	¿Cómo obtener mejor comunicación con los líderes de la institución?	Si se realizaran reuniones constantemente entonces podría existir mejor comunicación entre líderes y subordinados.
o	¿Cómo hacer para que los usuarios sean tratados con igualdad?	Si se le imparten charlas al personal sobre igualdad de género entonces se lograría que todos sean tratados por igual.

p	¿Cómo distribuir de mejor manera las instalaciones de la institución?	Si se eliminan las áreas innecesarias, entonces se lograría mayor espacio para áreas de suma importancia.
q	¿De qué manera administrar mejor los recursos financieros?	Si se realiza un presupuesto detallado, entonces se lograría administrar de mejor manera los recursos financieros.
r	¿Cómo realizar un presupuesto que abarque todas las necesidades de la institución?	Si se realiza un listado de todas las carencias institucionales, evitando invertir en lo que no necesitan, entonces se lograría abarcar todas las necesidades en el presupuesto.
s	¿Cómo disminuir el campo de trabajo a los voluntarios de la institución?	Si se reclutan más voluntarios, entonces se disminuiría el trabajo del personal.
t	¿De qué manera aclarar las funciones a los voluntarios?	Si se hacen un manual que detallen las funciones de los voluntarios, entonces tendrían claras sus funciones.
u	¿Cómo obtener trabajo de calidad?	Si se disminuye el campo de trabajo y se determina el de más necesidad, entonces se lograría un trabajo de calidad.
v	¿De qué manera se podrá llegar a cumplir la visión de la institución?	Si se concientiza al personal sobre sus funciones como voluntarios, entonces se lograría la visión de la institución.
w	¿Cómo comprometer al personal con la institución?	Si se practica el reglamento de la institución, entonces se lograría mayor compromiso del personal.
x	¿Cómo hacer para crecer el grupo de voluntarios?	Si se realizan charlas con instituciones educativas, teniendo claro como motivar para atraer a más personas, entonces se lograría un crecimiento en el grupo de voluntarios.

1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad

Viabilidad

indicador	Si	No
¿Se tiene, por parte de la institución, el permiso para hacer el proyecto?	✓	
¿Se cumplen con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	✓	
¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		✓

Fuente: (Bidel Méndez 2017, proyectos elementos propedéuticos)

Factibilidad

Estudio técnico

indicador	Si	No
¿Está bien definida la ubicación para la realización del proyecto?	✓	
¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	✓	
¿Se tiene definidas las actividades a realizar?	✓	
¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios?	✓	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	✓	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	✓	

Fuente: (Bidel Méndez 2017, proyectos elementos propedéuticos)

Estudio de mercado

indicador	Si	No
¿Están reconocidos los beneficiarios del proyecto?	✓	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	✓	
¿Los beneficiarios están dispuestos a darle continuidad al proyecto?	✓	
¿Los beneficiarios identifican las ventajas en la ejecución del proyecto?	✓	

Fuente: (Bidel Méndez 2017, proyectos elementos propedéuticos)

Estudio económico

indicadores	Si	No
¿Se tiene calculado el valor de los recursos requeridos para el proyecto?	✓	
¿Será necesario el pago de servicios profesionales?		✓
¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	✓	
¿En el presupuesto se contempla gastos imprevistos?	✓	
¿Los pagos se harán con cheque?		✓
¿Los gastos se harán en efectivo?	✓	
¿Es necesario pagar impuestos?		✓

Fuente: (Bidel Méndez 2017, proyectos elementos propedéuticos)

Estudio financiero

Indicador	Si	No
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	✓	
¿El proyecto se pagará con fondos de la institución/comunidad intervenida?		✓
¿Será necesario gestionar crédito?		✓
¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?	✓	
¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?		✓

Fuente: (Bidel Méndez 2017, proyectos elementos propedéuticos)

1.7 Solución propuesta como viable y factible

Carencia

Falta de conocimiento en el personal administrativo, sobre las funciones asignadas.

Problema

¿De qué forma puede enriquecerse de conocimientos al personal administrativo sobre las funciones que le corresponden?

Hipótesis-acción

Si se elabora un módulo sobre procesos e instrumentos administrativos, entonces se facilitaría al personal realizar sus funciones en el área administrativa, logrando con ello un mejor desempeño laboral.

Capítulo II

Fundamentación teórica

2.1 Elementos teóricos

2.1.1 Administración

“Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (Koontz, 2012, p. 4)

“La palabra Administración se forma del prefijo “ad” que significa hacia y de “ministratio” que significa el que realiza una función bajo el mando de otro o el que presta un servicio a otra persona” (Rodas, 1998, p.1)

Por lo tanto la administración es la función que permite lograr que las actividades se realicen por medio de otros y obtener los mejores resultados con ayuda de otras personas.

Administración es la actividad humana que consiste “en ejecutar los procesos de planear, organizar, integrar, controlar y evaluar” (Cardona, 2002, p. 62).

“La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener eficiencia o máximo beneficio posible” (Muñoz, 2009, p. 35)

“La Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización. Con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales”. (Rodríguez, 1990, p 11)

“La administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”. (Ponce, 1992, p.45)

2.1.2 Antecedentes históricos.

Administración prehispanica.

“El punto de partida de esta investigación, cercanamente posterior a la retirada de los glaciares hacia el norte la última edad glacial importante es fechada alrededor de 10,000 a 9,000 años antes de Cristo, coincidió con la desaparición gradual de las grandes manadas de animales herbívoros que fueron remplazados por otros más ágiles y dispersos.” (Chiavenato, 2011, p. 26)

La adaptación a esas condiciones produjo las denominadas culturas mesolíticas. Los hombres devinieron recolectores viniendo de la caza, de la pesca y recogiendo frutas y nueces.

Contemporáneos de confucio se interesaron también en los asuntos administrativos y de ellos Micius o Mo-ti fundó, 500 años antes de Jesucristo, una rama de la misma escuela, que difería fundamentalmente en aspectos filosóficos más que en principios. (Chiavenato, 2011, p. 27)

A través de varios siglos, los chinos tuvieron un sistema administrativo de orden, con un servicio civil bien desarrollado y una apreciación bastante satisfactoria sobre muchos de los problemas modernos de administración pública.

➤ Egipto

“En Egipto el tipo de administración se refleja una coordinación con un objetivo previamente fijado, su sistema el factor humano ya tenía cargos especiales es decir contaba con arquero, colectores de miel, marineros; algo importante de esta

organización es que ya se contaba con un fondo de valores para los egipcios que se obtenía de los impuestos que el gobierno cobraba a sus habitantes, con el fin de después duplicarlo al comercializarlo por otros objetos.” (Ponce, 1992, p.36)

Egipto tenía una economía planeada y, un sistema administrativo bastante amplio, que ha sido clasificado por Weber como "burocrático".

Debido a los medios de comunicación marítimos fluviales, así como el uso comunal de la tierra, fue necesario que tales servicios y bienes fueran administrados de manera pública y colectiva, a través de el gran poder del gobierno central.

➤ Roma

“La organización de ROMA repercutió significablemente en el éxito del imperio romano y aunque no quedan muchos documentos de su administración se sabe que se manejaban por magisterios plenamente identificados en un orden jerárquico de importancia para el estado.” (Ponce, 1992, p.37)

Conquistadores atrevidos, cultivadores y comerciantes prudentes, los romanos manejan con igual ardor la espada que el arado. De esta manera engrandecen sus territorios e implantan una administración encargada de fomentar su desarrollo.

“El espíritu de orden administrativo que tuvo el Imperio Romano hizo que se lograra, a la par de las guerras y conquistas, la organización de las instituciones de manera satisfactoria. El estudio de estos aspectos se puede dividir en dos etapas principales por las cuales pasó la evolución romana, a saber; La República y el Imperio.” (Ponce, 1992, p.40)

Años más tarde, al comienzo de la Era Cristiana, vino otro cambio de gran importancia, al convertirse el imperio Romano en una autocracia militar establecida por Julio Cesar y mantenida luego por sus antecesores. Correspondió a Diocleciano (284-305 después de Jesucristo) reformar la autoridad imperial; eliminó los antiguos gobernadores de provincias y estableció un sistema administrativo con diferentes grados de autoridad.

➤ Grecia

La aportación que dio Grecia a la administración es grande y fue gracias a sus filósofos, algunos conceptos prevalecen aún.

“Sócrates. Utiliza en la organización aspectos administrativos, separando el conocimiento técnico de la experiencia”. (Muñoz, 2009, p. 134)

“Platón. Habla de las aptitudes naturales de los hombres, da origen a la especialización.” (Muñoz, 2009, p. 134)

“Aristóteles. Nos habla como lograr un estado perfecto.” (Muñoz, 2009, p. 135)

“Pericles. Nos da unos de los principios básicos de la administración que se refiere a la selección de personal.” (Muñoz, 2009, p. 135)

2.1.3 Representantes de la administración

➤ Frederick Winslow Taylor

“(Nació 20 de marzo de 1856 y falleció 21 de marzo de 1915) fue un ingeniero mecánico y economista estadounidense, promotor de la organización científica del trabajo y es considerado el padre de la administración científica. En 1878 efectuó sus primeras observaciones sobre la industria del trabajo en la industria del acero”. (Chiavenato, 1985, p. 169)

Gestión científica

“El deseo de Taylor en aplicar su venerado "scientific management", iba en la noble dirección de conseguir la máxima prosperidad del empresario, así como la máxima prosperidad para el trabajador, aun así, después contradice esta afirmación diciendo que ha visto como los trabajadores que empiezan a tener aumentos en su sueldo en más de un 60% se convierten en "tomadores de trago" y empiezan a disminuir su producción y, así, su calidad de vida; de ahí que el 60% en el aumento de sueldo sea para él, el tope máximo a pagarle a quien califique como un trabajador tipo buey.” (Chiavenato, 1985, p. 169)

➤ Henry Laurence Gantt

“(Condado de Calvert, Maryland, Estados Unidos, 1861 - Pine Island, Nueva York, Estados Unidos, 23 de noviembre de 1919) fue un ingeniero industrial mecánico estadounidense. Fue discípulo de Frederick Winslow Taylor, siendo colaborador de éste en el estudio de una mejor organización del trabajo industrial.” (Chiavenato, 1985, p. 171)

Sus investigaciones más importantes se centraron en el control y planificación de las operaciones productivas mediante el uso de técnicas gráficas, entre ellas el llamado diagrama de Gantt, popular en toda actividad que indique planificación en el tiempo. Su obra principal, publicada en 1913, se titula "Work, Wages and Profits" (trabajo, salarios y beneficios).

➤ Henri Fayol

“Nació en Constantinopla, en el seno de familia burguesa, vivió las consecuencias de la Revolución Industrial y más tarde, la Primera Guerra Mundial. Se graduó en ingeniería de minas a los 19 años, en el año 1860, e ingresó a una empresa metalúrgica y carbonífera, donde desarrolló toda su carrera”. (Rodríguez, 1990, p. 123)

Fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración.

Aporto 14 principios en la administración, que en la actualidad aún se practican.

➤ Julio Agustín Miguel Reyes Ponce,

“conocido como Agustín Reyes Ponce, nació en Puebla de los Ángeles el 12 de abril de 1916 y murió en Ciudad de México el 22 de octubre de 1988. Fue el primer tratadista de administración de empresas hispanoamericano. Se le considera como la figura más importante en América Latina del ámbito teórico-práctico empresarial.” (Koontz, 2004, p. 97)

Contribuyó de manera decisiva a la creación de diversas licenciaturas económico administrativas en varios países latinoamericanos durante la segunda mitad del siglo XX.

Sus libros

- ✓ Administración de Empresas "Teoría y Práctica 1ª parte (mecánica)"
- ✓ Administración de Empresas "Teoría y Práctica 2.ª parte (dinámica)"
- ✓ Administración Moderna
- ✓ Administración por Objetivos
- ✓ Administración de Personal "Relaciones Humanas"
- ✓ Administración de Personal "Sueldos y Salarios"
- ✓ Administración de Personal "Análisis de Puestos"
- ✓ El administrador de empresas: ¿Qué hace?
- ✓ COPARMEX. Su origen y desarrollo. Hacia los próximos 50 años
- ✓ Economía Social y Catolicismo Mexicano

➤ Peter Ferdinand Drucker

“Viena, 19 de noviembre de 1909-Claremont, 11 de noviembre de 2005) fue consultor y profesor de negocios, tratadista austriaco, y abogado de carrera, considerado el mayor filósofo de la administración también conocido como management del siglo XX.” (Koontz, 2004, p. 97)

✓ Drucker como padre de la Administración

Drucker se interesó por la creciente importancia de los empleados que trabajaban con sus mentes más que con sus manos. Le intrigaba el hecho de que determinados trabajadores llegasen a saber más de ciertas materias que sus propios superiores y colegas, aun teniendo que cooperar con otros en una gran organización. (Koontz, 2004, p. 99)

Algunos de sus libros:

- ✓El futuro del hombre industrial (1942).
- ✓El concepto de corporación (1946).
- ✓La nueva sociedad (1950).
- ✓La práctica del management (1954).
- ✓Los límites del mañana (1959).
- ✓Gestionar en tiempos turbulentos (1980).

➤ Harrington Emerson

“(2 de agosto de 1853 – 2 de septiembre de 1931) fue una de las figuras más importantes y relevantes que revolucionaron la Ingeniería Industrial. Es conocido por sus contribuciones a la administración científica, donde desarrolló un enfoque que contrasta la eficiencia.” (Santizo, 1998, p. 69)

Desde muy pequeño Harrington estuvo a la disposición de tutores y escuelas privadas en Inglaterra, Francia y Grecia. Fue también estudiante de Ingeniería en el Royal Bavarian Polytechnique. Al finalizar sus estudios, regresó a los Estados Unidos y se convirtió en un profesor de lenguajes modernos en la Universidad de Nebraska. Sin embargo, fue despedido en 1882 debido a confrontaciones de índole religiosas.

2.1.4 Clasificación de la administración

➤ Administración pública

“Administración pública es un término de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Por su función, la administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político” (Chiavenato, 1985, p 69)

Es la que le corresponde hacer de nexo directo entre los ciudadanos y el poder político de turno y por supuesto atender y satisfacer todas las demandas que los ciudadanos puedan acercar.

“administración pública es un sintagma de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local”. (Ponce, 1992, p. 75)

Básicamente, podríamos decir que a la administración pública le compete todo aquello que implique el orden público.

➤ Administración Privada

“La administración privada se distingue en el desarrollo socio-económico de un país por lo cual podemos decir que, es la que se especializa en desarrollar por medio de utilidades dadas por particulares la máxima producción de bienes o servicios, dando como resultado un beneficio para su organismo”. (Jones, 2014, p. 35)

La administración privada es la entidad con fines lucrativos, la cual tiene ingresos gracias al giro de dicha entidad. Y consta de prestar un servicio o de realizar una producción para la comunidad pero de manera indirecta.

“Es aquella que se encarga de administrar todas las demás instituciones fuera del Estado, y cuyo objetivo final es la generación de capital a través de la venta de bienes de uso y de bienes de consumo, en otras palabras, es la que se genera en la iniciativa privada”. (Rodríguez, 1990, p 95)

➤ Administración mixta

“Es aquella que se da en el ámbito de las empresas que manejan ambas vertientes, es decir, que son mitad del gobierno y mitad privada, y que tienen como finalidad otorgar un servicio a cambio de la obtención de ganancias para seguir funcionando” (Koontz, 2004, p. 44)

Un ejemplo concreto de este tipo de instituciones son las empresas petroleras, que para su desarrollo, dependen del capital del gobierno o de empresas transnacionales para seguir trabajando.

La característica base en este tipo de empresas, es que en ellas encontramos como motor principal, tanto el interés privado como el interés público que es el que genera las pautas motivacionales para que la organización funcione y logre sus objetivos

“La administración mixta o cuasi-pública se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo jurisdicción tanto del poder público como del sector privado, y a ellos corresponden las instituciones de participación estatal, descentralizadas o autónomas” (Rodas, 1998, p. 68)

2.1.5 Principios administrativos

➤ Henri Fayol

1. División del trabajo

“Todos los empleados de la empresa tienen distintas habilidades y en función de su nivel de experiencia en el puesto pueden considerarse desde especialistas hasta generalistas” (Chiavenato, 2011, p267)

2. Autoridad y responsabilidad

“Para que cualquier empresa u organización funcione, debe considerarse la autoridad que el equipo de dirección tiene para poder dar órdenes a sus empleados. “Toda autoridad conlleva una responsabilidad” (Chiavenato, 2011, p267)

3. La disciplina

Como obediencia y respeto de los valores fundamentales. La buena conducta y las relaciones respetuosas es la base sobre la que se sustenta la relación entre los empleados, los mandos y la dirección.

4. Unidad de mando

Si un empleado recibe órdenes de distintos mandos, puede llevar a confusión y conflictos. Gracias a este principio se podía establecer la responsabilidad sobre los errores más fácilmente.

5. Unidad de dirección

“La unidad de dirección hace referencia a la unidad y el enfoque. Todas las actividades de los empleados se dirigen a un mismo objetivo, y, por tanto, deben estar recogidas y detalladas en un plan de acción” (stoner 1994, p, 186)

6. Subordinación del interés individual al general

“El enfoque está dirigido a los objetivos de la empresa y no a los del individuo. Este principio se aplica en todos los niveles de la empresa y muy especialmente en la dirección” (Chiavenato, 2011, p267)

7. Remuneración

La motivación y la productividad están estrechamente relacionadas. La remuneración debe ser la justa y suficiente para que los empleados mantengan un buen nivel de motivación y productividad en su puesto de trabajo.

8. Jerarquía

Debe establecerse una línea clara en cuanto a autoridad a lo largo de toda la jerarquía de la organización, desde los niveles más altos a los más bajos y justamente en este sentido.

9. Centralización

“La autoridad necesaria para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones debe estar equilibrada dentro de la empresa, sobre todo en organizaciones extensas.” (Santizo, 1998, p 11)

10. Orden

Todos los empleados de la empresa deben disponer de los recursos adecuados para poder trabajar correctamente. Cada empleado debe ocupar el puesto más adecuado a sus capacidades.

11. Equidad

Fayol dispone que los empleados deben ser tratados con amabilidad y por igual. Los trabajadores deben estar en el lugar correcto dentro de la organización para poder ofrecer el máximo rendimiento y productividad. Cualquier superior debe tratar a sus subordinados de manera justa e imparcial.

12. Estabilidad

“La elevada rotación de personal puede perjudicar sensiblemente el correcto funcionamiento de la empresa, a la vez que reduce el sentimiento de seguridad de los empleados”. (Santizo, 1998, p 11)

13. Iniciativa

“claramente la iniciativa de los empleados a la hora de llevar a cabo ciertas tareas. Los trabajadores deben gozar de flexibilidad para realizar los procedimientos propios de su puesto”. (Chiavenato, 2011, p268)

14. Espíritu de cuerpo

Este principio promueve el trabajo en equipo, la colaboración, la participación y la unidad entre los empleados.

➤ Frederick Taylor

1. Principio de planeamiento

“Se debe sustituir en el trabajo el criterio individual del operativo, la improvisación y la actuación empírico práctica, por los métodos basados en procedimientos científicos” (Rodas, 1998, p7)

Ósea que se debe sustituir la improvisación por la ciencia mediante la planeación de un método.

2. Principio de la preparación

Se debe seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos, para producir más y mejor (Rodas, 1998, p7)

Es importante tener al personal con las cualidades que requiere el puesto para obtener mejores resultados en su desempeño.

3. Principio de control

Debe controlarse el trabajo para certificar que el mismo es ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto (Rodas, 1998, p7)

Hoy en día es algo indispensable, para dar un mejor resultado en la institución, ya que la demanda exige un trabajo de calidad.

4. Principio de ejecución

Se deben distribuir las atribuciones y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada (Rodas, 1998, p7)

➤ Principios de eficiencia de Emerson

Los principios de rendimiento propuestos por Emerson son:

1. Trazar un plan objetivo y bien definido, de acuerdo con los ideales.
2. Establecer el predominio del sentido común.
3. Mantener orientación y supervisión competentes.
4. Mantener disciplina.
5. Mantener honestidad en los acuerdos, o sea, justicia social en el trabajo.
6. Mantener registros precisos, inmediatos y adecuados.
7. Fijar remuneración proporcional al trabajo.
8. Fijar normas estandarizadas para las condiciones de trabajo.
9. Fijar normas estandarizadas para el trabajo.
10. Fijar normas estandarizadas para las operaciones.
11. Establecer instrucciones precisas.
12. Fijar incentivos eficientes al mayor rendimiento y a la eficiencia.

Principios básicos de Ford

Ford adoptó tres principios básicos:

Principio de intensificación: consiste en disminuir el tiempo de producción con el empleo inmediato de los equipos y de la materia prima y la rápida colocación del producto en el mercado.

Principio de la economicidad: consiste en reducir al mínimo el volumen de materia prima en transformación.

Principio de la productividad: consiste en aumentar la capacidad de producción del hombre en el mismo período (productividad) mediante la especialización y la línea de montaje.

➤ Principios burocráticos de Max Weber

1. Jerarquía de cargos: “el principio de la jerarquía agrupa a los cargos y funciones y establece las áreas o tramos de control -las jurisdicciones-. En base a la jerarquía se construyen los escalones y la pirámide burocrática.” (Stephen, 2010, p. 89)

La jerarquía es en orden y en subordinación y se define con reglas limitadas y específicas.

2. Niveles de autoridad: “Se articula en torno a dos factores esenciales: el poder, que lo define como capacidad de inducir a otros a aceptar órdenes, y la legitimación, que se refiere al nivel de aceptación de órdenes por parte de los subordinados.” (Stephen, 2010, p. 89)

3. Cuadro de competencias: diferenciación de roles o funciones fijadas previamente para cada uno de los niveles de autoridad.

4. Ejercicio de profesionalización de funciones: “ninguna burocracia puede funcionar si no cuenta con administradores profesionales. Cada miembro se desarrollará en función de su especialización.” (Stephen, 2010, p. 89)

2.1.6 Características de la administración

➤ Universalidad.

Se puede decir que la administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.

➤ Especificidad.

“Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña.

La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica”. (Chiavenato 1985, p. 109)

➤ Unidad temporal.

“Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.” (Chiavenato 1985, p. 109)

➤ Unidad jerárquica

“Todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración”. (Ponce, 1992, p. 93)

En una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

➤ Valor instrumental

La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

➤ Amplitud de ejercicio

“Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.” (Ponce, 1992, p. 93)

➤ Interdisciplinaria

“La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo”. (Ponce, 1992, p. 93)

Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía, antropología, ciencia política.

➤ Flexibilidad

“Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social”. (Chiavenato 1985, p. 109)

2.1.7 Perfil de un administrador

En todo género de empresas, la capacidad esencial de los agentes inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, y la capacidad esencial de los altos jefes es la capacidad administrativa. En resumen, el perfil deseado en los grandes jefes, gerentes o directores de una empresa es: (Ponce, 2008, p. 206)

1. Cualidades físicas: salud, vigor físico.

2. Cualidades intelectuales: aptitudes para comprender y aprender, juicio, vigor y agilidad intelectual.

3. Cualidades morales: voluntad reflexiva, energía, firmeza, perseverancia, audacia, valor para aceptar responsabilidades, iniciativa, sacrificio, tacto, dignidad.

4. Cultura general: nociones diversas que no son del dominio exclusivo de la función ejercida.

5. Capacidad de administrar:

Previsión habilidad para crear y articular el programa de acción.

Organización. Saber constituir el cuerpo social.

Integración. Armonizar los actos, hacer que coincidan los esfuerzos.

Dirección. Arte de manejar a los hombres.

Control. Comprobar y verificar lo planeado contra los resultados.

6. Conocimientos especiales. Conciernen exclusivamente a la función, ya sea técnica, comercial, financiera, administrativa, etc. Es decir, un administrador que se esté desarrollando en el área de mercadotecnia deberá capacitarse en asuntos de mercadeo, medios de publicidad, intermediarios, productos, etcétera.

7. Experiencia: conocimiento que deriva de la práctica de los negocios. Es el recuerdo de las lecciones extraídas por uno mismo de los hechos.

2.1.8 Proceso administrativo

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.

Para el proceso de administración se propone seguir las siguientes etapas

- Planificar: definir los objetivos que se persiguen, fijar la estrategia global para lograr dichos objetivos y establecer planes que integren y coordinen las actividades de forma coherente.

- Organizar: diseñar una estructura organizativa que incluya las tareas que tienen que realizarse, asignando a las personas más idóneas para hacerlas, estableciendo cómo organizar las tareas, quién reporta a quién y dónde se tomarán las decisiones.

- Dirigir: dirigir y coordinar a los integrantes de la organización. Incluye motivar a los empleados, dirigir las actividades de otros, seleccionar el canal de comunicación más efectivo o resolver los conflictos que existan entre los miembros.

➤ Controlar: asegurarse del correcto funcionamiento de la empresa, vigilando el desempeño de la organización. El desempeño actual debe ser comparado con los objetivos anteriormente planteados, si existen desviaciones significativas, habrá que devolver a la organización a la senda establecida. La función de control es el proceso de monitorizar, comparar y corregir.

2.1.9 Etapas del proceso administrativo

➤ Planeación

Se considera “como una tarea de trazo de líneas generales de las cosas que deben ser hechas y los métodos para hacerlas, con el propósito de lograr los objetivos de toda organización” (Cardona, 2008, p.49).

“La planeación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo” (Robbins, 2010, p 144)

Cuando utilizamos la palabra planeación queremos decir planeación formal en la cual se definen los objetivos específicos durante un periodo específico, los cuales deben quedar por escrito y compartirse con los miembros de la organización para reducir la ambigüedad y crear una idea común de lo que tiene que hacerse

Pasos de la planeación

✓ Estar atentos a las oportunidades:” aun cuando procede a la planeación real y por tanto, no es estrictamente parte del proceso de planeación, el estar atentos a las oportunidades en los entornos externos e internos de la organización es el verdadero punto de partida de la planeación” (Koontz, 2012, p.116)

Todos los administradores deben echar un vistazo preliminar a las posibles oportunidades futuras, y verlas con claridad y de manera integral, así como saber cuál es la posición actual de la organización.

✓ Establecer objetivos: es necesario establecer objetivos para toda la empresa y luego por cada unidad de trabajo subordinada, lo que debe hacerse pensando en el corto y largo plazo.

“Los objetivos especifican los resultados esperados e indican el punto final de lo que debe hacerse donde debe colocarse el interés primario y que es lo que debe lograrse con la red de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas.” (Robbins, 2010, p. 214)

✓ Desarrollar premisas: es establecer, divulgar y lograr el acuerdo para utilizar las premisas de planeación decisivas como los pronósticos, las políticas básicas aplicables y los planes existentes de la organización

“Las premisas son supuestos sobre el ambiente en el que se desarrolla el plan; cuanto más comprendan y acuerden los individuos a cargo de la planeación, utilizar premisas de planeación consistentes, mejor será la planeación coordinada de organización (Koontz 2012, p. 118)

✓ Determinar cursos alternativos: es buscar y examinar cursos de acción alternativos, especialmente los que no son muy evidentes. Pocas veces hay un plan para cuando no existan alternativas razonables: a menudo la menos obvia demuestra ser la mejor. (Koontz, 2012, p 215)

El problema más frecuente no es el de encontrar alternativas, sino el de reducir su cantidad de esta forma analizar la más prometedora. Aun con las técnicas matemáticas y la computadora hay un límite a la cantidad de alternativas que pueden examinarse a fondo, y casi siempre el planeador debe hacer un examen preliminar para descubrir las posibilidades más fructíferas

✓ Evaluar cursos alternativos: un curso puede parecer el más rentable pero requerir de un fuerte desembolso de efectivo y tener una lenta recuperación; otro puede parecer menos rentable, pero suponer menos riesgo; otro más puede adecuarse mejor a los objetivos de largo plazo de la compañía. (Harold, 2008, p 36)

✓ Seleccionar un curso: en ocasiones un análisis y una evaluación de los cursos alternativos revelaran que dos o más son aconsejables y el gerente puede decidir utilizar varios en lugar del mejor.

✓ Formular planes derivados: cuando se toma una decisión raras veces la planeación está completa y se requiere de un plan derivado para apoyar el plan básico. (Harold, 2008, p 38)

➤ Organización

“La organización es la distribución y estructuración del trabajo para cumplir con los objetivos de la organización” (Robbins, 2010, p. 184)

Es un proceso importante durante el cual los administradores diseñan la estructura de una organización.

“La organización se refiere a la forma en que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan. La descripción de Ernest Dale acerca de lo que es organizar, como un proceso de cinco pasos provee una estructura para nuestro planeamiento” (stoner 1994, p 336)

En la organización el administrador asigna los roles de acción a cada miembro de la institución en grupos o bien en comisiones.

✓ Especialización del trabajo: consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada integrante de la institución se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda

✓ **Departamentalización:** es la forma en la que se agrupa los puestos, existen diferentes formas comunes de departamentalización aunque una organización puede utilizar su propia y exclusiva clasificación.

✓ **Cadena de mando:** es la línea de autoridad que se extiende de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos, lo cual especifica quien le reporta a quien.

✓ **Tramo de control:** la visión tradicional era que los gerentes no podían y no debían supervisar directamente a más de cinco o seis subordinados. Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, este determina el número de niveles y gerentes de una organización.

✓ **Centralización y descentralización:** la centralización es el grado en que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la organización. Si los gerentes de nivel alto toman decisiones claves con poca información proveniente de los niveles inferiores, entonces la organización está más centralizada, por otra parte, cuanto más información proporcionen los empleados de niveles inferiores o de hecho tomen decisiones la organización se vuelve descentralizada.

➤ **Integración**

“es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para adecuado funcionamiento de un organismo social (Ponce, 1974, p. 45)

“Muchos autores de la teoría de la administración consideran la integración de personal como una fase del proceso de organización; sin embargo, integrar personal se identifica como una función gerencial independiente por varios motivos” (Robbins, 2010, p 214)

- ✓ La integración de los puestos organizacionales supone conocimientos y enfoques que los gerentes en ejercicio no siempre reconocen, ya que a menudo piensan que organizar es solo establecer una estructura de funciones y por tanto prestan poca atención al cubrirlos
- ✓ Colocar la integración del personal como una función separada facilita el dar una mayor importancia al elemento humano en la selección, la evaluación, la planeación de la carrera profesional del personal y el desarrollo de gerentes.
- ✓ En el área de la integración del personal se ha desarrollado un importante conjunto de conocimientos y experiencias.
- ✓ A menudo los administradores ignoran el hecho de que asignar el personal es su responsabilidad, no del departamento de recursos humanos; es cierto que este último aporta asistencia valiosa pero es tarea de aquellos cubrir los cargos de su organización manteniendo cubiertos con personal calificado.

- ✓ Es responsabilidad de los administradores el llenar los puestos de su organización y mantenerlos ocupados con personal calificado.

➤ Dirección

Es la etapa donde se pone en práctica el liderazgo. Una aproximación al concepto de dirección dice: "La dirección constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización" (Stoner, 1989, p. 100).

"En esta etapa es necesaria la presencia de un líder con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo, por lo tanto es necesario que sea conocedor de lo que realiza". (Stoner 1994, p 287)

La dirección se logra mediante la influencia interpersonal en donde todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

La dirección se puede ejercer a través de

- ✓ Liderazgo
- ✓ Motivación
- ✓ Comunicación

Es importante tomar en cuenta las siguientes actividades para que la etapa de la dirección en el proceso administrativo sea llevada de la manera correcta.

- ✓ Ofrecer motivación al personal.
- ✓ Recompensar a los trabajadores con un sueldo acorde a su desempeño.
- ✓ Considerar las necesidades del trabajador.
- ✓ Mantener una buena comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Permitir la participación en el proceso de decisiones.
- ✓ Influenciar a los trabajadores para que realicen su mejor esfuerzo.
- ✓ Capacitar y desarrollar a los trabajadores para utilicen todo su potencial físico e intelectual.
- ✓ Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo.

➤ Control

“Es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara este contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados” (Chiavenato, 2011, p.215)

Medición

Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ✓ “Como medimos: los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos”. (Chiavenato, 2011, p 217)

✓ “Que medimos: lo que se mide es probablemente más importante para el proceso del control que la forma que se mide, porque para seleccionar criterios equivocados puede crear serios problemas” (Jones, 2014, p. 109)

Comparación

Determina la variación entre el desempeño real y un estándar, aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable, las variaciones fuera de este rango requieren de atención. (Chiavenato, 2011, p 222)

Toma de acciones administrativas

Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles, no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

2.1.10 Instrumentos para el proceso administrativo

➤ Plan operativo anual

Es un documento no oficial en el que los responsables de una institución enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir durante todo el año.

“Consiste en una guía importante para saber hacia dónde se está trabajando, conociendo el marco en el cual deberá desarrollarse cada proyecto en particular, en el cual prioriza las iniciativas más importantes para alcanzar distintos objetivos y metas”. (Cardona, 2004, p.29)

➤ Diagnóstico

"conocimiento" o "apto para conocer" alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias”. (Santizo 1998, p 25)

Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

➤ Matriz FODA

Se lleva a cabo para identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la institución, así como las oportunidades y amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo. (Cardona, 2004, p.32)

✓ Fortalezas: son elementos positivos que posee o tiene en su interior la institución, los cuales contribuyen aspectos muy importantes para la consecución de sus objetivos.

✓ Oportunidades: son elementos o factores que están en el ambiente externo y que la empresa o grupo podría aprovechar para hacer posible el logro de sus objetivos.

✓ Debilidades: son elementos negativos que posee o tiene en su interior institución

✓ Amenazas: son elementos negativos que existen en el medio externo de la institución

➤ Análisis CAME

Este análisis puede ser interpretado como una ampliación del análisis FODA. De esta forma, el análisis FODA sirve para hacer un diagnóstico inicial de situación, y en análisis CAME (corregir, afrontar, mantener y explotar) sirve para definir las acciones a tomar a partir de los resultados del FODA.” (Rodas 1998 p 15).

➤ Presupuesto

Es el instrumento de desarrollo de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por el plazo de un año.

Es el cálculo y negociación anticipada de los ingresos y gastos de una actividad económica, sea personal, familiar, empresarial o pública. Contiene los egresos e ingresos correspondientes a un período, por lo general anual.

➤ Grafica de Gantt

Uno de los primeros métodos y mejor conocido de la administración de proyectos en el desarrollo por Henry L. Gantt (stoner 1994, p 312)

Es un método grafico de planeación y control en el que un proyecto se divide en distintas actividades y se realiza estimaciones acerca de cuánto tiempo requiere cada una de ellas, así como el total de tiempo necesario para determinar el proyecto totalmente.

➤ Organigrama

“Grafico de muestra bajo la forma de documento de conjunto, la estructura organizativa de una empresa, con sus funciones y relaciones, las principales líneas de comunicación y curso que la autoridad y responsabilidad siguen en los diferentes niveles jerárquicos”. (Cardona, 2004, p,38)

Representa una jerarquía o escala de jefes que se extiende desde los niveles superiores hasta los inferiores, la vía jerárquica es el camino que siguen a través de los diferentes grados de la estructura organizativa, las comunicaciones que emanan de la autoridad superior o las que son dirigidas.

➤ Descripción de cargos

“Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosas dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización” (Jones, 2014, p. 98)

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo

➤ Perfil de puesto

“Es un método de recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas”. (Jones, 2014, p. 98)

➤ Políticas internas

“Las políticas internas de la empresa son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados”. (Stoner 1994, p 98)

➤ Entrevista laboral

“La entrevista laboral es la fase definitiva, dentro de cualquier proceso de selección de personal, todos los pasos anteriores como la toma de información, preparación, recepción de la carta de presentación y seguimiento de curriculum vitae, han estado dirigidos realizar una entrevista de selección con la empresa”. (Jones, 2014, p 43)

Las características definidoras de la entrevista son

- se realiza a partir de un análisis de puestos
- es uniforme para todos los candidatos
- los entrevistadores poseen un alto grado de formación específica
- la decisión de contratación se realiza después de haber desarrollado todas las entrevistas.

➤ Curriculum vitae

“Conjunto de datos relativos a la situación personal, profesional o laboral del candidato a un trabajo, curriculum vitae literalmente su expresión latina significa la carrera de la vida” (Cardona, 2004, p.21)

Elementos que lo conforman

Datos generales personales

- ✓ Nombre
- ✓ Lugar de nacimiento y fecha
- ✓ Numero de DPI
- ✓ Teléfonos: de residencia, y móviles
- ✓ Educación universitaria
- ✓ Educación media
- ✓ Educación no formal
- ✓ Afiliaciones
- ✓ Experiencia laboral
- ✓ Cursos recibidos
- ✓ Cargos desempeñados por elección
- ✓ Firma original con tinta negra

➤ Contrato de trabajo

“Un contrato es un convenio que dos o más partes establecen para determinar los derechos y las obligaciones sobre una determinada materia. La idea de trabajo, por su parte, puede aludir a la actividad que se desarrolla a cambio de una remuneración”. (Stoner 1994, p 105)

Un contrato de trabajo, por lo tanto, es un documento que regula la relación laboral entre los empleadores y los trabajadores. Los contratos de trabajo pueden ser individuales o colectivos.

➤ Contrato de compra venta

Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

“Contrato por el cual el vendedor se obliga a entregar la cosa que vende, y el comprador a pagar el precio convenido por ella” (Rodas, 1998, p. 25)

➤ Solicitud

“Es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo”. (Galo, 2010, p. 75). Este documento se utiliza para solicitar un favor, materiales, plazas, servicios empleos, entre otros.

Elementos de toda solicitud

- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Se escribe al inicio los datos del solicitante
- ✓ A quien va dirigida la solicitud
- ✓ Luego los motivos y circunstancias
- ✓ Al final se pide o solicita lo deseado
- ✓ Nombre y firma del solicitante

➤ Cuadro comparativo

“Gráfico que especifica los vínculos existentes entre distintos datos. Comparativo, por su parte, es aquello que permite realizar una comparación (el descubrimiento de las semejanzas y las diferencias entre diversos elementos a partir de su análisis u observación)” (Santizo, 1998, p. 45)

Un cuadro comparativo, por lo tanto, es una herramienta gráfica que se utiliza para comparar. Los elementos que se comparan se ubican en columnas y luego, en distintas filas, se mencionan los datos en cuestión.

➤ Cuadro de entrada doble

“O matriz de doble entrada es una tabla que ayuda a organizar y equiparar conocimiento. Sirven para poder contrastar varios elementos referentes al mismo tema”. (Santizo, 1998, p. 48)

Gracias a este sistema se puede sistematizar cierta información en columnas horizontales y verticales. Estas columnas sirven para describir y relacionar la información recopilada o la información que se quiere ilustrar en la tabla.

➤ Inventario

“Es una descripción detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado”. (Rodas, 1998, p.45)

El inventario es:

- ✓ detallado porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio.
- ✓ ordenado porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales.
- ✓ valorado porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

➤ Lista de cotejo.

“Es un instrumento que permite identificar comportamiento con respecto a actitudes, habilidades y destrezas. Contiene un listado de indicadores de logro en el que se constata, en un solo momento, la presencia o ausencia de estos mediante la actuación de la persona”. (Santizo, 1998, p. 67)

Es entendido básicamente como un instrumento de verificación. Es decir, actúa como un mecanismo de revisión durante el proceso de ciertos indicadores prefijados y la revisión de su logro o de la ausencia del mismo.

➤ Escala de rango

Es un instrumento que permite registrar el grado, de acuerdo con una escala determinada, en el cual un comportamiento, una habilidad o una actitud determinada son desarrollados por una persona. (Santizo, 1998, p. 69)

➤ Sistema de control de horario

“Los sistemas de control de horario se conocen por varios nombres: control de asistencia, control de horario, control de tiempo y asistencia, control de puntualidad y hasta control de personal, pero en todos ellos el modo de funcionamiento es el mismo”. (Rodas, 1998, p 56)

La finalidad del sistema es mantener el registro de la hora de entrada y salida del personal y la responsabilidad del mismo suele recaer sobre la oficina de Recursos Humanos de la empresa.

➤ Control de actividades.

Esencialmente, controlar implica la medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurarse de que se están llevando a cabo los planes para alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia (Rodas, 1998, p 59)

Es la herramienta que nos permitirá llevar un registro de las actividades o tareas que realiza el subordinado en la institución, en la cual se podrá medir la eficiencia del mismo.

2.1.11 Documentos administrativos

➤ Oficio

“Es un instrumento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las instituciones oficiales y particulares. Es un documento que vincula en especial a las autoridades de la más alta jerarquía” (Alvarenga, 2006, p.59).

Por medio del cual se puede solicitar o rendir informes, acusar, transmitir disposiciones u órdenes entre otros. Su redacción debe ser cuidadosa atendiéndose siempre a las indicaciones dadas en la correspondencia comercial referente a la estética, puntuación redacción.

“Documento por medio del cual se dirigen las autoridades a otras o a diversos funcionarios entre sí, por cuestiones relativas a sus cargos y funciones”. (Santizo, 2014, p. 32)

Los elementos principales de un oficio son:

- ✓ Número de oficio y referencia
- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Destinatario
- ✓ Identificación de título y cargo a quienes se dirige el oficio.
- ✓ Vocativo.
- ✓ Contenido o cuerpo del oficio
- ✓ Despedida
- ✓ Firma o cargo de quien envía.
- ✓ Indicadores de archivo copias a otras autoridades u oficinas correlativas.

Es necesario y obligado dejar una copia para el archivo, ya que lo respalda para situaciones futuras.

➤ Providencia

“Una providencia se utiliza para dar continuidad a un trámite para resolver un asunto enviado en un oficio” (Cardona, 2004, p7)

Es la comunicación escrita, por medio del cual da trámite a una solicitud y en ella puede señalar el curso de la gestión, mandar a ratificar, pedir antecedentes, mandar a pedir la opinión de otra persona; pedir presentaciones de pruebas, mandar a revisar el asunto a tratar o solicitar la solución del caso

Existen dos clases de providencia: la resolutive, es la que resuelve de una vez el asunto que se solicita; y la administrativa, es la razón consecutiva al recibo de un documento en el cual el jefe de alta jerarquía indica el trámite que debe seguir, solicita informes o deja constancia del cumplimiento de una disposición legal.

La providencia se escribe con los siguientes objetivos:

- ✓ Ratificar
- ✓ Solicitar antecedente
- ✓ Escuchar a otra persona
- ✓ Solicitar pruebas
- ✓ Enviar a archivo

Los elementos que conforman una providencia son:

- ✓ Nombre de la oficina administrativa
- ✓ Fecha(escrita en letras)
- ✓ Asuntos objetivos
- ✓ Número de la providencia
- ✓ Objetivo de la misma
- ✓ Firma del funcionario que la envía

Aplicación: “se utiliza cuando es necesario trasladar a otra instancia una petición recibida”. (Stoner, 1989, p. 90)

Es necesario que en la providencia se mencione de cuantas hojas útiles consta el expediente, la cantidad se escribe con letras y la frase completa se anota con mayúsculas.

➤ Dictamen

Se elabora en hojas membretadas de la institución donde se está dando trámite al asunto. “Se hace en original y copia, papel bond tamaño carta u oficio. El dictamen, prácticamente tiene su origen en relación a la providencia y contiene las disposiciones, conclusiones y recomendaciones que emanen de la dependencia a la que fue enviada” (Santizo, 2014, p. 62).

Elementos que conforman el dictamen:

- ✓ Identificación de la oficina que conoce el caso y del asunto que trata,
- ✓ Descripción de los pasos seguidos para la investigación
- ✓ Considerados que lo originan,
- ✓ El por tanto, que contiene los elementos que lo fundamentan, y
- ✓ La decisión sobre el asunto

➤ Resoluciones

“Es un documento que da una autoridad a la gestión o solicitud que se hace ante un despacho, esta puede ser general o administrativa, en ella se anotan número de resolución” (Cardona, 2008, p.33)

Se hace mención de lo que se solicitó, lo que se consideró al analizar el expediente, luego se coloca la base legal, por último lo que se resolvió, firma y sello del responsable.

Se hará en forma clara, precisa y sin ambigüedades, deberá comprender también la notificación a las partes y a la obligación de responder el papel, se usa para dar respuesta final a un asunto planteado ya sea en forma favorable o desfavorable al peticionario.

Elementos que la conforman

- ✓ Identificación
- ✓ Considerandos o motivos
- ✓ El por tanto, que contiene los elementos que fundamenta
- ✓ La resolución o sea la decisión sobre el asunto
- ✓ Los puntos que contiene deberán numerarse

➤ Acta

“Es un documento que se consigna en el libro autorizado para su efecto, contiene descripción de actos o hechos que ocurren en un momento determinado, los cuales son considerados muy importantes y es necesario que formen parte de la memoria de una institución”. (Cardona, 2004, p.14)

Los elementos que conforman el acto son:

- ✓ Lugar, fecha y hora
- ✓ Identificación de participación
- ✓ Cláusulas o cuerpo del acta y
- ✓ Cierre o finalización
- ✓ Firma de los participantes

➤ Transcripción de acta

Transcribir: “la definición de la real academia española indica que transcribir es “copiar en otra parte algo ya escrito”. (Fernández, 2005, p. 48)

Aunque al tratar sobre transcripción de documentos se refiriere de la representación sistemática de una forma oral mediante signos escritos. “Copiar la relación parcial o total de un escrito” (Martínez, 2009, p. 50)

Si se copia totalmente se dice que la copia es literal, pero en caso se transcriba solamente una parte, se indicará el numeral, párrafo o título que se copia. La parte transcrita debe anotarse entre comillas, a renglón cerrado, centrada en el cuerpo.

Transcripción parcial: o transcripción de lo conducente, o sea lo más importante es lo que se transcribe.

Transcripción total o de lo literal: hay dos medios de hacer la transcripción

- ✓ Enviando copia anexa
- ✓ Transcribir el texto

➤ Memorial

“Solicitud o representación de un escrito solicitado por los particulares, con el fin de declarar hechos que la ley exige o bien para solicitar algo en ejercicio del derecho de petición” (Cardona, 2004, p20)

Este documento carece de saludo o vocativo, se compone de un párrafo inicial en el que el remitente expresa su nombre, domicilio y demás características personales, seguidamente se exponen en uno o más párrafos el contenido de la declaración o petición. La frase cierre consiste en una expresión como justicia: (que espero me sea concedida).

“Las respuestas o contestaciones correspondientes a los memoriales dirigidas a oficinas particulares toman forma de oficio” (Cardona, 2004, p20)

➤ Circular

La circular o nota informativa es el documento interno mediante el cual una autoridad superior dirige una orden, instrucciones o una información general a todos o a gran parte de sus trabajadores.

“Es el documento utilizado también para emitir una orden o un conjunto de instrucciones reglamentarias aclaratorias o recordatorios que sobre una materia envía la autoridad a sus trabajadores” (Cardona, 2004, p.37).

Los elementos primordiales que conforman la circular son:

- ✓ Número de orden
- ✓ Fecha
- ✓ Destinatarios
- ✓ Asunto o contenido
- ✓ Firma

Se utiliza específicamente para brindar información colectiva a cerca de un determinado tema o asunto.

➤ Memorándum

La palabra memorándum o memorando, “procede directamente del latín memorándum que quiere decir cosa que debe tenerse en la memoria”. (Cardona, 2004, p. 10)

La significación que se da a dicha palabra, debido a estar relacionada con las cosas que se deben recordar, instrumento donde se anotan las cosas que deben hacerse en determinada ocasión o día

Sus principales características son: en la parte central superior de la hoja, lleva escrita en mayúscula la palabra memorando o memorando y a la izquierda se inicia con la palabra “para” (debiendo anotar acá el destinatario), continuando debajo de ésta con la palabra “de” (el nombre del funcionario u oficina de donde emana el memorando), seguidamente la palabra “asunto” (anotar en forma breve el motivo del mismo) y “fecha” (en la cual se escribe dicho memorando).

Su redacción se caracteriza, además de ser breve, por estar desprovista de frases de cortesía o rebuscadas. No lleva saludo, despedida ni firma. Únicamente se anota las iniciales de quien lo envía, manuscritas ya sea después de su nombre, en el encabezamiento o en el punto final. “Este documento por referirse a asuntos generalmente de poca importancia, no requiere necesariamente contestación”. (Cardona, 2004, p.10).

➤ Conocimientos

“Es un documento que se realiza para dejar constancia de algún suceso, es muy utilizado cuando se hacen visitas, o cuando se entregan documentos, u otros objetos, para dejar constancia por escrito y tener un respaldo en futuras ocasiones” (Cardona, 2008, p.48).

Elementos que lo conforman:

- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Nombre de quien recibe
- ✓ Descripción de lo recibido
- ✓ Nombre y firma del receptor

2.2 Fundamentos legales

2.2.1 Decreto número 101-97

➤ **Artículo 8.* Vinculación plan-presupuesto.**

Los presupuestos públicos son la expresión anual de los planes del Estado, elaborados en el marco de la estrategia de desarrollo económico y social, en aquellos aspectos que exigen por parte del sector público, captar y asignar los recursos conducentes para su normal funcionamiento y para el cumplimiento de los programas y proyectos de inversión, a fin de alcanzar las metas y objetivos sectoriales, regionales e institucionales.

➤ **Artículo 10.- Contenido.**

El presupuesto de cada uno de los organismos y entes señalados en esta ley será anual y contendrá, para cada ejercicio fiscal, la totalidad de las asignaciones aprobadas para gastos y la estimación de los recursos destinados a su financiamiento, mostrando el resultado económico y la producción de bienes y servicios que generarán las acciones previstas.

➤ **Artículo 11.- Presupuestos de ingresos.**

Los presupuestos de ingresos contendrán la identificación específica de las distintas clases de ingresos y otras fuentes de financiamiento, incluyendo los montos estimados para cada uno de ellas.

➤ **Artículo 12.* Presupuestos de egresos.**

En los presupuestos de egresos se utilizará una estructura programática coherente con las políticas, planes de acción del Gobierno y planes de desarrollo territorial, de conformidad con lo que desarrolle el reglamento respectivo, este identificará: la producción de bienes y servicios, la gestión por resultados de los organismos y entes del sector público, la incidencia económica, social y financiera de la ejecución de los gastos, la vinculación con sus fuentes de financiamiento y con el ámbito geográfico de ejecución de la inversión pública y el aseguramiento en la calidad del gasto público.

2.2.2 Código de Trabajo

➤ Artículo 18

Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a presentar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

➤ Artículo 49

Pacto colectivo de condiciones de trabajo es el que se celebra entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patronos, o uno o varios sindicatos de patronos, con el objeto de reglamentar las condiciones en que el trabajo deba prestarse y a las demás materias relativas a éste.

2.2.3 Código civil

➤ Artículo 1790

Compraventa Por el contrato de compraventa el vendedor transfiere la propiedad de una cosa y se compromete a entregarla, y el comprador se obliga a pagar el precio en dinero

2.2.4 Acuerdo gubernativo número 217-94

➤ Artículo 14

En los casos de adquisición de bienes por parte de las representaciones Diplomáticas, a cuenta del precio de los bienes a adquirirse, podrán entregarse bienes inventariados, debiéndose contar previamente con la documentación justificativa proporcionada por el Jefe de la misión, con la anuencia del Ministerio de Relaciones Exteriores a través del acuerdo respectivo, el que si lo estima necesario podrá recabar previamente dictamen de la Contraloría General de Cuentas.

Capítulo III

Plan acción

3.1 Identificación institucional y del Epesista

Departamento de pedagogía

Licenciatura en pedagogía y administración educativa

Epesista: Cristian David Gámez Cayax

Carné: 201224033

3.2 Título del proyecto

Módulo de procesos e instrumentos administrativos para uso exclusivo de Cruz Roja Guatemalteca delegación del municipio de Jalapa.

3.3 Problema

¿Cómo fortalecer los conocimientos de procesos administrativos, al personal de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa?

3.4 Hipótesis Acción

Si se elabora un módulo sobre procesos e instrumentos administrativos, entonces se facilitaría al personal realizar sus funciones en el área administrativa, logrando con ello un mejor desempeño laboral.

3.5 Ubicación

Sexta avenida, 1-99 zona 1 barrio la Democracia, del municipio y departamento de Jalapa.

3.6 Justificación

La Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, es una institución que brinda servicios de manera gratuita, requiriendo de personal que labore como voluntario, sin goce de salario, quienes deberán ser personas con aptitudes positivas y capacidades de liderazgo, y múltiples conocimientos tanto administrativos, como operativos, aunque por la falta de personal y el poco interés de personas que quieran prestar su servicio deben de aceptar a personas que a pesar de tener la vocación de servicio, no poseen los conocimientos necesarios para realizar sus funciones.

Es por ello que se vuelve importante la realización del módulo sobre los procesos que se dan en la administración, ya que toda persona que realice funciones en una institución deberá conocer lo que en su entorno se vive, teniendo presente los aspectos como la previsión, planeación, organización, integración, dirección, y control, lo cual pertenece al proceso administrativo, que aunque está a cargo del director de la institución también se ve involucrado todo el personal administrativo, tanto como la junta directiva, coordinadores de grupos, y secretario.

Por lo tanto será de gran importancia en Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa ya que realizan diversas actividades de campañas y capacitaciones a planteles educativos, y comunidades del departamento, las cuales deben de llevar todo el debido proceso, y al conocer estos aspectos podrán ser capaces de interactuar de manera correcta, y a su vez dar un aporte para que el proceso se realice de la mejor manera.

Así mismo el módulo servirá para que el Director, Subdirector, y Coordinadores, realicen y coordinen de mejor manera sus actividades y sean capaces de involucrar a todo el personal en el lugar y tiempo adecuado, así también para que el personal subordinado comprenda lo que en su entorno se está desarrollando.

3.7 Objetivos

General

Fortalecer al personal de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, sobre los procesos e instrumentos administrativos, para que puedan desarrollar de manera eficaz las funciones asignadas, proyectando para la institución mejores resultados en su administración.

Específicos

➤ Elaborar un módulo, sobre procesos e instrumentos administrativos, para que sirva de refuerzo en la administración de la institución.

- Presentar documentos que faciliten el proceso administrativo, para que se agilice la secuencia del mismo
- Impartir capacitaciones con base al módulo de procesos e instrumentos administrativos, para no crear discrepancias al momento de su lectura.

3.8 Metas

- Donar 1 módulo a la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa, para que se les facilite llevar a cabo el proceso administrativo.
- Presentar 1 ejemplo, de documentos que se puedan utilizar en el proceso administrativo
- Impartir 3 capacitaciones sobre el módulo de procesos e instrumentos administrativos, para que se pueda explicar ampliamente cada aspecto, y su comprensión sea la correcta.

3.9 Beneficiarios

Directos

- Directora
- Junta directiva
- Coordinadores
- Secretario

Indirectos

- Trabajadores subordinados
- Usuarios de la Cruz Roja
- Participantes de capacitaciones en comunidades y colegios

3.10 Actividades

1. Realización de bosquejo de temas.
2. Autorización de bosquejo de temas por parte de asesora.
3. Visita a biblioteca de Guatemala para recopilación de información.
4. Visita a biblioteca de CONSURORI de Jalapa para recopilación de información.
5. Consultas en internet.
6. Clasificación de información.
7. Elaboración del módulo.
8. Impresión y empastado del módulo.
9. Revisión del módulo por parte de la asesora.
10. Autorización del módulo por parte de asesora.
11. Visita a la cruz roja para solicitar autorización de charlas.
12. Visita a la cruz roja para conocer resolución de solicitud.
13. Dar a conocer el módulo en la institución.
14. Entrega del módulo a la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa.
15. Evaluación del plan acción por parte de asesora

3.11 Cronograma de actividades para el año 2018

No.	Actividades	Agosto					Septiembre					Octubre		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
1	Realización de bosquejo de temas													
2	Autorización de bosquejo de temas por parte de asesora													
3	Visita a biblioteca de Guatemala para recopilación de información													
4	Visita a biblioteca de CONSURORI de Jalapa para recopilación de información.													
5	Consultas en internet.													
6	Clasificación de información.													
7	Elaboración de módulo.													
8	Impresión y empastado de la módulo													
9	Revisión del módulo por parte de la asesora.													
10	Autorización del módulo por parte de asesora.													
11	Visita a la cruz roja para solicitar autorización de charlas.													
12	Visita a la cruz roja para conocer resolución de solicitud.													
13	Dar a conocer el módulo en la institución.													
14	Entrega del módulo a la Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa.													
15	Evaluación del plan acción por parte de asesora.													

3.12 Técnicas metodológicas

- Investigación documental
- Análisis documental
- Comparación de documentos
- Técnica expositiva
- Aprendizaje colaborativo
- Lista de cotejo para la evaluación del EPS por parte de la institución
- Lista de cotejo para evaluar el plan acción

3.13 Tiempo de realización

El tiempo requerido para la realización de este plan es de 2 meses y medio, iniciando a partir del miércoles 01 de agosto para el 14 de octubre de 2018

3.14 Responsables

- Epesista
- Asesora del ejercicio profesional supervisado
- Directora de Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa

3.15 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Total
	Internet	Q. 100	Q. 100
2	Resma de hojas bond tamaño carta	Q. 28	Q. 56
4	Botes de tinta para impresora, color negro, azul, rojo, y amarillo	Q. 25	Q. 100
3	Empastado de módulo	Q. 50	Q. 150
10	Galones de gasolina	Q. 28	Q. 280
6	Alquiler de cañonera	Q. 20	Q. 120
	Imprevistos	Q. 150	Q. 150
	total	Q. 401	Q. 956

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

Los gastos serán solicitados a librería y Miscelánea Shaday, y moto repuestos Tigres del Jumay, quienes han ofrecido su ayuda muy amablemente, y cubrirán con los gastos ya sea dando los insumos requeridos o dinero en efectivo, al momento de necesitarlos.

3.16 Evaluación

Las actividades del plan acción serán evaluadas, utilizando una lista de cotejo, para justificar el cumplimiento del mismo.

Lo proyecto realizado en la Cruz Roja, será evaluado por los participantes de las capacitaciones, utilizando una lista de cortejo.

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo
Para la evaluación del EPS por parte de Cruz Roja delegación Jalapa

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	¿El Epesista conoce sobre el tema que está capacitando?	✓	
2	¿Ha enriquecido sus conocimientos administrativos con el tema visto?	✓	
3	¿Considera oportuna la intervención del Epesista en el tema abordado?	✓	
5	¿Ha despejado las dudas de la manera correcta?	✓	
6	¿Abordo los temas que necesitaba conocer?	✓	
7	¿Son innovadores los temas presentados?	✓	
8	¿El módulo que presenta será de utilidad para la institución?	✓	
9	¿Considera que habrá mejoras en la administración basándose al módulo?	✓	
10	¿Es conveniente utilizar el módulo en la institución para llevar a cabo la administración?	✓	
TOTAL		10	
OBSERVACIONES:			

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

Capítulo IV

Ejecución, y sistematización de la intervención

4.1 Descripción de las actividades realizadas

Cronograma de actividades de doble entrada ejecutadas en el año 2018

No.	Actividades		Agosto					Septiembre					Octubre		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
1	Realización de bosquejo de temas	P													
		E													
2	Autorización de bosquejo de temas por parte de asesora	P													
		E													
3	Visita a biblioteca de Guatemala para recopilación de información	P													
		E													
4	Visita a biblioteca de CONSURORI de Jalapa para recopilación de información.	P													
		E													
5	Consultas en internet.	P													
		E													
6	Clasificación de información.	P													
		E													
7	Elaboración del módulo.	P													
		E													
8	Impresión y empastado del módulo	P													
		E													
9	Revisión del módulo por parte de la asesora.	P													
		E													
10	Autorización del módulo por parte de asesora.	P													
		E													
11	Visita a la cruz roja para solicitar autorización de charlas.	P													
		E													
12	Visita a la cruz roja para conocer resolución de solicitud.	P													
		E													
13	Dar a conocer el módulo en la institución.	P													
		E													
14	Entrega del módulo a la Cruz Roja.	P													
		E													
15	Evaluación del plan acción por parte de asesora.	P													
		E													

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

4.2 productos, logros y evidencias

**Módulo de procesos e instrumentos administrativos, para uso exclusivo de Cruz Roja
delegación Jalapa**

Departamento de pedagogía

Sede central, jornada domingo

Licenciatura en pedagogía y administración educativa

**Módulo de procesos e instrumentos
administrativos, para uso exclusivo de
Cruz Roja Guatemalteca, delegación
del municipio de Jalapa**

Epesista: Cristian David Gámez Cayax

Carné: 201224033

**Módulo de procesos e instrumentos administrativos, para uso exclusivo de
Cruz Roja Guatemala, delegación del municipio de Jalapa**

Índice

Introducción	i
Administración	1
Características de la administración	2
Perfil de un administrador	3
Proceso administrativo	4
Planeación	
Plan operativo anual (definición y estructura)	7
Diagnostico (definición y elementos que lo conforman)	8
Matriz FODA (definición y ejemplo)	9
Análisis CAME (definición y ejemplo)	11
Grafica de Gantt (definición y ejemplo)	13
Presupuesto (definición y ejemplo)	14
Organización	
Organigrama institucional (definición y ejemplo)	16
Descripción de cargos (definición y ejemplo)	17
Perfil de puestos (definición y Ejemplo)	19
Políticas internas (definición)	21
Integración	
Entrevista laboral (definición y ejemplo)	23
Currículum vitae (definición y ejemplo)	25
Contrato laboral (definición y ejemplo)	27
Contrato de compraventa (definición y ejemplo)	29
Solicitud (definición y ejemplo)	30
Cuadro comparativo (definición y ejemplo)	32
Cuadro de entrada doble (definición y ejemplo)	34
Expediente (definición)	35

Dirección	
Dirección	37
Actividades	38
Control	
Inventario (definición y ejemplo)	40
Lista de cotejo (definición y ejemplo)	42
Escala de rango (definición y ejemplo)	44
Control de asistencia de personal (definición y ejemplo)	46
Control de actividades (definición y ejemplo)	47
Documentos administrativos	
Oficio (definición y modelo)	50
Providencia (definición y modelo)	52
Dictamen (definición y modelo)	54
Resoluciones (definición y modelo)	57
Acta (definición y modelo)	59
Transcripción de acta (definición y modelo)	61
Memorial (definición y modelo)	64
Circular (definición y modelo)	66
Memorándum (definición y modelo)	68
Conocimientos (definición y modelo)	70
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Bibliografía	74
E-grafía	76

Introducción

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos de una institución, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

Tomando en cuenta que una buena administración debe de llevar un correcto proceso administrativo, que consiste en un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo.

El módulo presenta instrumentos tales como el POA, diagnostico, matriz FODA, análisis CAME, grafica de Gantt, presupuesto, perfil de puestos, políticas internas, entrevista laboral, contrato de compraventa, inventario, control de asistencia, entre otros, los cuales son aplicables dentro de las cinco fases del proceso administrativo que son:

Planificación, es la base de todas las funciones administrativas que consiste en seleccionar misiones y objetivos y decidir sobre las acciones necesarias, para lograrlos requiere tomar decisiones, es decir elegir una acción entre varias alternativas de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados

Organización, es la función que esquematiza y jerarquiza la estructura institucional, involucrando todas las técnicas adecuadas para alcanzar los objetivos.

Integración es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para adecuado funcionamiento de un organismo social.

Dirección es la etapa donde se pone en práctica el liderazgo. Constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización.

Control, es el mecanismo utilizado para garantizar que conductas y desempeño se cumplan con las reglas y procedimientos de una empresa, es cuando se evalúa y se corrige las actividades de los subordinados para asegurarse de lo que se realiza se ajusta a los planes

Administración

“La palabra Administración se forma del prefijo “ad” que significa hacia y de “ministratio” que significa el que realiza una función bajo el mando de otro o el que presta un servicio a otra persona”. (Rodas, 1998, p.1)

Por lo tanto la administración es la función que permite lograr que las actividades se realicen por medio de otros y obtener los mejores resultados con ayuda de otras personas.

La Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización. Con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales.

La administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

Administración es la actividad humana que consiste en ejecutar los procesos de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar.

(Cardona 2002, Fundamentos de la administración).



Características de la administración

➤ **Universalidad**

El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección y control

➤ **Especificidad**

Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica.

➤ **Unidad jerárquica**

Todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración.

➤ **Valor instrumental**

La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

➤ **Amplitud de ejercicio**

Se aplica en todos los niveles de un organismo formal.

➤ **Interdisciplinariedad**

La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

➤ **Flexibilidad**

Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

(Reyes Ponce 2008, administración moderna)

Perfil de un administrador

Debe tener la capacidad de promover y desarrollar distintas organizaciones desde micro y macro empresas o también públicas o privadas.

Fayol definió un conjunto de cualidades y conocimientos que debe cumplir el personal de la empresa. Cualidades físicas, intelectuales y morales, cultura general, conocimientos especiales y experiencia

1. Cualidades físicas es la salud, vigor físico.
2. Cualidades intelectuales son las aptitudes para comprender y aprender, juicio, vigor y agilidad intelectual.
3. Cualidades morales es la voluntad reflexiva, energía, firmeza, perseverancia, audacia, valor para aceptar responsabilidades, iniciativa, sacrificio, tacto, dignidad.
4. Cultura general, nociones diversas que no son del dominio exclusivo de la función ejercida.
5. Capacidad de administrar
Planeación, habilidad para crear y articular el programa de acción.
Organización, Saber constituir el cuerpo social.
Integración, Armonizar los actos, hacer que coincidan los esfuerzos.
Dirección, Arte de manejar a los hombres.
Control, Comprobar y verificar lo planeado contra los resultados.
6. Conocimientos especiales, Concierne exclusivamente a la función, ya sea técnica, comercial, financiera, administrativa, etc.
7. Experiencia es el conocimiento que deriva de la práctica de los negocios. Es el Recuerdo de las lecciones extraídas por uno mismo de los hechos.

(Reyes Ponce 2008, Administración moderna)

Proceso administrativo

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, integración, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.

En el proceso administrativo se deben seguir las siguientes etapas

- Planificar es definir los objetivos que se persiguen, fijar la estrategia global para lograr dichos objetivos y establecer planes que integren y coordinen las actividades de forma coherente.
- Organizar se refiere a diseñar una estructura organizativa que incluya las tareas que tienen que realizarse, asignando a las personas más idóneas para hacerlas, estableciendo cómo organizar las tareas, quién reporta a quién y dónde se tomarán las decisiones.
- Integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para adecuado funcionamiento de un organismo social
- Dirigir es coordinar a los integrantes de la organización. Incluye motivar a los empleados, dirigir las actividades de otros, seleccionar el canal de comunicación más efectivo o resolver los conflictos que existan entre los miembros.
- Controlar es asegurarse del correcto funcionamiento de la empresa, vigilando el desempeño de la organización. El desempeño actual debe ser comparado con los objetivos anteriormente planteados, si existen desviaciones significativas, habrá que devolver a la organización a la senda establecida. La función de control es el proceso de monitorizar, comparar y corregir.

(Cardona Recinos 2008, Procesos técnicos administrativos)

Instrumentos aplicables en el proceso administrativo



Fuente www.google.com.gt 2018

Planeación



Fuente www.google.com.gt 2018

Plan operativo anual

Es un documento en el que los responsables de una institución enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir durante todo el año, y estipulan los pasos a seguir.

Consiste en una guía importante para saber hacia dónde se está trabajando, conociendo el marco en el cual deberá desarrollarse cada proyecto en particular, en el cual prioriza las iniciativas más importantes para alcanzar distintos objetivos y metas.

Estructura del POA (Cardona 2004, Registros y controles)



Fuente www.google.com.gt 2018

Diagnostico

Conocimiento" o "apto para conocer" alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias

Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Aspectos a tomar en cuenta en el diagnostico según

(Bidel Méndez 2017, proyectos elementos propedéuticos)

1. Identidad institucional Nombre. Localización geográfica. Visión. Misión. Objetivos. Principios. Valores. Organigrama. Servicios que presta.
2. Desarrollo histórico comprende el relato cronológico del desarrollo de la institución, desde el origen hasta la fecha en que se realiza el estudio.
3. Los usuarios tipifica las características y condiciones de las personas que tienen acceso a los servicios y bienes de la institución.
4. Infraestructura consiste en la descripción del espacio físico y las estructuras/ambientes destinados para realizar los procesos de la institución.
5. Proyección social determinación de la presencia y acción de la institución en el ámbito de la comunidad en que se ubica y los procesos en que se involucra para beneficio de la población en general.
6. Finanzas comprende el análisis del flujo económico que se realiza en la institución. Fuentes de obtención de los fondos económicos
7. Política laboral define los procedimientos implementados por la institución para la convocatoria, selección, contratación, inducción e implementación del personal requerido para los fines de la institución.
8. Administración abarca los procesos, procedimientos e instrumentos implementados para el logro de los objetivos institucionales
9. El ambiente institucional se refiere a la suma de relaciones personales que definen las condiciones laborales dentro de una institución y que se origina en las actitudes, creencias, valores, motivaciones de las personas que trabajan en una organización.
10. Otros aspectos pueden agregarse otros elementos, Entre estos podría analizarse: a) Logística de los procesos o servicios, b) Tecnología (identificación y uso de los recursos tecnológicos electrónicos),etc. etc.

Matriz FODA

Es la herramienta que se utiliza para identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la institución, así como las oportunidades y amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.

- Fortalezas son elementos positivos que posee o tiene en su interior la institución, los cuales contribuyen aspectos muy importantes para la consecución de sus objetivos.
- Oportunidades Son elementos o factores que están en el ambiente externo y que la empresa o grupo podría aprovechar para hacer posible el logro de sus objetivos.
- Debilidades son elementos negativos que posee o tiene en su interior institución.
- Amenazas Son elementos negativos que existen en el medio externo de la institución.

(Cardona 2004, Registros y controles)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buen ambiente laboral ➤ Conocimiento del mercado ➤ Grandes recursos financieros ➤ Buena calidad del producto final ➤ Equipamiento de última generación ➤ Experiencia de los recursos humanos ➤ Recursos humanos motivados y contentos ➤ Procesos técnicos y administrativos de calidad ➤ Características especiales del producto que se oferta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia débil ➤ Mercado mal atendido ➤ Necesidad del producto ➤ Inexistencia de competencia ➤ Tendencias favorables en el mercado ➤ Fuerte poder adquisitivo del segmento meta
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salarios bajos ➤ Falta de capacitación ➤ Incapacidad para ver errores ➤ Capital de trabajo mal utilizado ➤ Deficientes habilidades gerenciales ➤ Producto o servicio sin características diferenciadoras 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conflictos gremiales ➤ Cambios en la legislación ➤ Aumento de precio de insumos ➤ Inexistencia de competencia (no se sabe cómo reaccionará el mercado)

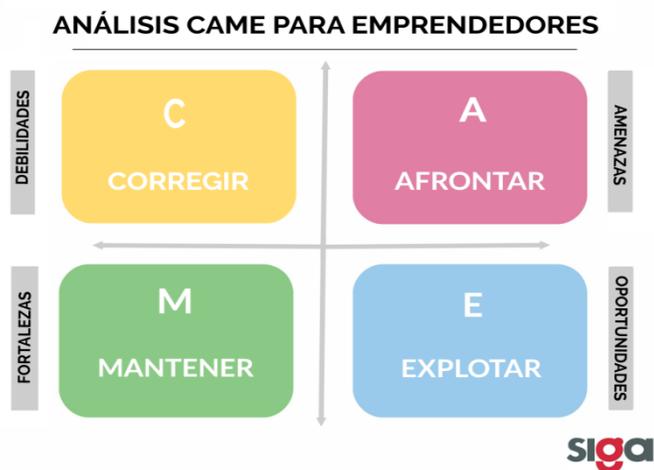
Análisis CAME

Es un método suplementario a la del Análisis FODA, que da pautas para actuar sobre los aspectos hallados en los diagnósticos de situación obtenidos anteriormente a partir de la matriz FODA.

El nombre del Análisis CAME significa “Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar”

Este análisis puede ser interpretado como una ampliación del análisis FODA. De esta forma, el análisis FODA sirve para hacer un diagnóstico inicial de situación, y en análisis CAME sirve para definir las acciones a tomar a partir de los resultados del DAFO.

(Rodas 1998, administración de empresas)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo análisis CAME

Mantener	Explotar
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivar al personal para que el ambiente laboral mejore cada día ➤ Rotar al personal para que todos conozcan el área. ➤ Utilizar los recursos para que no sean retirados ➤ No permitir que la competencia sea mejor que uno. ➤ Utilizar los recursos modernos para dar mejores resultados ➤ Dar incentivos a los recursos humanos para que continúen motivados ➤ Mejorar los procesos administrativos y técnicos continuamente ➤ Innovar constantemente con ofertas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar constantemente el producto ➤ Atender al mercado de mejor manera que la competencia ➤ Cubrir todas las necesidades del cliente ➤ No permitir que la competencia abarque lugar en el mercado dando producto de calidad. ➤ Subir constantemente las tendencias, ofertando más producto. ➤ Subir más las metas para presionar lograr mejores resultados
Corregir	Afrontar
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajustar la bolsa para mejorar los salarios ➤ Contratar personal para capacitar al personal ➤ Aplicar instrumentos al personal para conocer los errores institucionales ➤ Crear un mejor presupuesto para utilizar de mejor marea el capital ➤ Capacitar al gerente sobre sus funciones ➤ Realizar un estudio de mercado para aplicar mejores características diferenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despedir o cambiar de área al personal que cree conflictos en la institución. ➤ Actualizarse constantemente de las legislaciones reformadas y las de recién ingreso. ➤ Cotizar mejores precios de insumos para mantener el precio final en el mercado. ➤ Buscar posibles estrategias para afrontar a la competencia al momento de existir.

Grafica de Gantt

Es un método grafico de planeación y control en el que un proyecto se divide en distintas actividades y se realiza estimaciones acerca de cuánto tiempo requiere cada una de ellas, así como el total de tiempo necesario para determinar el proyecto totalmente.

Es importante tomar en cuenta que al realizar un cronograma, se deberán respetar los límites de fechas establecidos, para que lo planeado se lleve a su totalidad.

a continuación un breve ejemplo. (Stoner 1994, Administración)

Cronograma de actividades 2018

No	Actividades	Febrero Semanas					Marzo Semanas					Abril Semanas				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Actividad no. 1															
2	Actividad no. 2.															
3	Actividad no. 3															
4	Actividad no. 4															
5	Actividad no. 5															
6	Actividad no. 6															
7	Actividad no. 7															
8	Actividad no. 8															
9	Actividad no. 9															
10	Actividad no. 10															
11	Actividad no. 11															

Presupuesto

Es el instrumento de desarrollo de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por el plazo de un año.

Es el cálculo y negociación anticipada de los ingresos y gastos de una actividad económica, sea personal, familiar, empresarial o pública. Contiene los egresos e ingresos correspondientes a un período, por lo general anual.

(koontz 2008, Administración)

Ejemplo ficticio

Presupuesto de ingreso y egreso de Cruz Roja Guatemala, delegación del municipio de Jalapa

Detalle	Ingreso mensual	Ingreso anual
Apoyo de Cruz Roja Central	Q10,000.00	Q120,000.00
Alquiler de 5 locales a Q1,000.00 c/u	Q 5,000.00	Q 60,000.00
Alquiler de predio	Q 5,000.00	Q 60,000.00
Comisión por venta de medicina	Q 3,750.00	Q 45,000.00
Total de ingresos	23,750.00	285,000.00
Incentivo de personal voluntario que labora permanentemente	Q4,500.00	Q54,000.00
Viáticos para eventos	Q6,250.00	Q75,000.00
Combustible para vehículos	Q6,250.00	Q75,000.00
Remozamiento de instalaciones	Q2,500.00	Q30,000.00
Artículos y accesorios	Q2,500.00	Q30,000.00
Total de Egresos	Q22,000.00	Q264,000.00
Caja chica	Q1,750.00	Q21,000.00

(f) _____

Directora

Organización



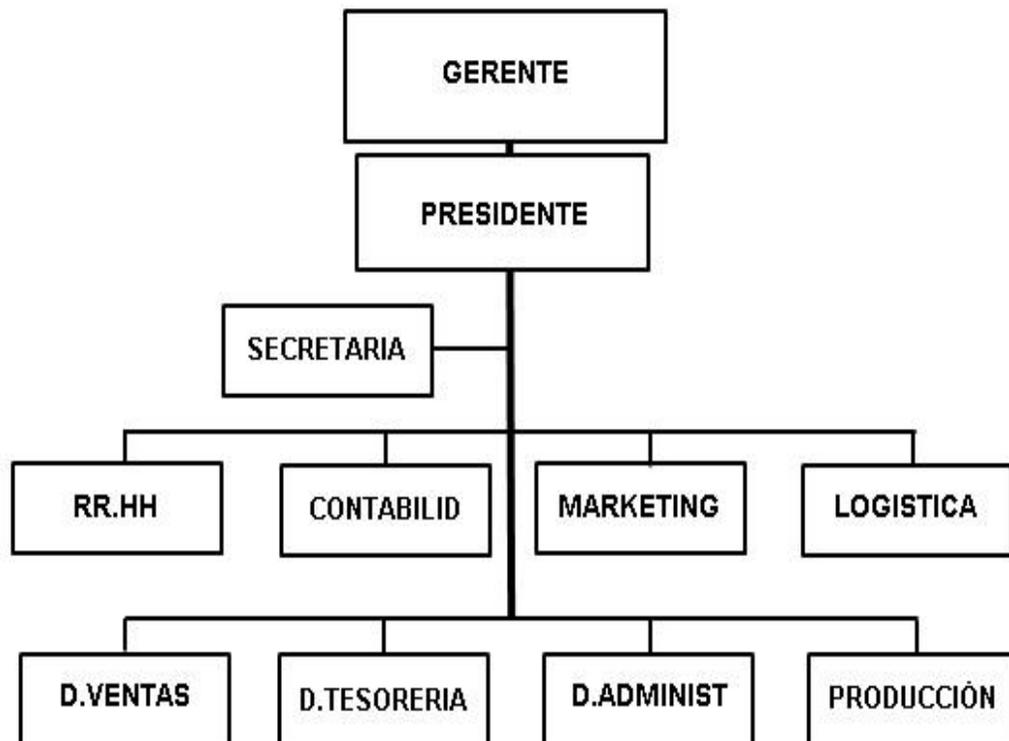
Fuente www.google.com.gt 2018

Organigrama institucional

Gráfico que muestra la estructura organizativa de una empresa, con sus funciones y relaciones.

Representa una jerarquía o escala de jefes que se extiende desde los niveles de superiores hasta los inferiores, la vía jerárquica es el camino que siguen a través de los diferentes grados de la estructura organizativa, las comunicaciones que emanan de la autoridad superior o las que son dirigidas.

(Cardona 2004, Registros y controles)



Fuente: www.google.com.gt 2018

Descripción de cargos

Es la herramienta que permite la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosos dan como resultado la simplificación en otras tareas.

Es el proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa.

(Jones 2014, procesos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de descripción de puestos

Descripción para el puesto de director de comercialización

Puesto Director de Comercialización

Área o departamento Comercialización

Objetivo del puesto Promover, coordinar y supervisar todas las acciones tendientes a prestar una atención eficiente y cordial a los usuarios, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento para la correcta medición del consumo de agua y la recuperación del cobro eficientemente de los servicios

El puesto reporta a

Dirección General

Personal a cargo

Directos

Subdirección de Medición y Facturación

Subdirección de Cobranza

Subdirección de Servicio a Usuarios

Coordinador de Procesos Comerciales

Secretaria

Indirectos

Personal adscrito a la Dirección de
Comercialización

Perfil de puestos

Es el método de recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

(Jones 2014, procesos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de perfil de puestos

Perfil para director de comercialización para la empresa “x”

Escolaridad		Licenciatura en Administración, Derecho o Ingeniería en Sistemas.	
Experiencia	Tiempo 5 años en comercialización	Puesto Previo Nivel gerencial área comercial	
Conocimientos		Administración en general Ventas, Mercadotecnia Calidad Tecnología de información Comunicación Atención a clientes Cobranza	
Capacidades y habilidades		Analítica Liderazgo Planeación Coordinación Creatividad Gerencial Habilidad para el manejo de grupos Comunicación Desarrollo o implementación de estrategias relaciones públicas Manejo de conflictos y negociación.	

Idiomas Ingles deseable	Edad 35 - 55 años	Sexo Indistinto	Estado civil Casado
-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	-------------------------------

Políticas internas

Es el conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados

Es importante que en esta parte no olvidemos ni un solo detalle de lo que nos permitirá un ambiente agradable dentro como fuera de la institución. Ejemplo breve de políticas internas. (Stoner 1994, Administración)

Políticas internas de la empresa x

1. La empresa cumplirá los requisitos acordados con los clientes
2. Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes en sus llamadas, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad.
3. Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
4. Nuestros productos cumplen con todos los estándares de calidad.
5. Los empleados deberán asistir a un curso de capacitación al momento de su contratación.
6. El plazo para el pago podrá considerarse vencido a partir del último día del mes
7. Manejar precios accesibles para el consumidor.
8. Reconocimiento de los empleados de la empresa por buen desempeño.
9. Mejorar las expectativas de los clientes.
10. Atender las demandas de los mercados, así como de los clientes actuales.
11. Realizar nuestro trabajo con el mayor respeto y ética posibles.
12. Fomentar valores a nuestros empleados para el mejoramiento de las relaciones laborales.
13. Estamos al servicio de nuestros clientes, comprometidos con la sociedad, el medio ambiente y la seguridad de todos los que formamos la Empresa.
14. La Empresa promueve y establece los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y sugerencias de mejora sean analizadas y aplicadas.
15. Todo supervisor o encargado deberá fomentar en sus empleados el espíritu de trabajo.

Integración



Entrevista laboral

La entrevista laboral es la fase definitiva, dentro de cualquier proceso de selección de personal, todos los pasos anteriores como la toma de información, preparación, recepción de la carta de presentación y seguimiento de Curriculum Vitae, han estado dirigidos a realizar una entrevista de selección con la empresa.

Es el contacto personal, en donde de una forma individual y directa, el entrevistado tiene la ocasión de convencer al entrevistador de que él es la persona idónea para el puesto.

Las características definidoras de la entrevista son

- se realiza a partir de un análisis de puestos,
- es uniforme para todos los candidatos,
- los entrevistadores poseen un alto grado de formación específica y
- la decisión de contratación se realiza después de haber desarrollado todas las entrevistas.

(Jones 2014, Procesos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de entrevista

Fecha: _____

Nombre del entrevistado: _____

Domicilio: _____

Número de teléfono: _____ correo: _____

1. ¿Qué sabe sobre nuestra empresa?
2. ¿Por qué cree que es la persona indicada para este trabajo?
3. ¿Cómo consiguió su último trabajo?
4. ¿Quién puede aportarme referencias tuyas?
5. ¿Qué éxitos laborales destacaría?
6. ¿Cuál ha sido su mayor decepción profesional?
7. ¿Consideras que su último trabajo fue el mejor?
8. ¿Porque estuvo tanto tiempo sin trabajar?
9. ¿Porque dejó o quiere dejar su trabajo?
10. ¿Está en otros procesos de selección?
11. Si pudiera escoger. ¿En qué empresa trabajaría?
12. ¿Cuál sería su puesto de trabajo ideal?
13. ¿Está dispuesto a trabajar horas extra?
14. ¿Estaría dispuesto a viajar con frecuencia o trasladarse?
15. ¿Dónde se ve en el plazo de 5 años?
16. ¿Cuándo podría incorporarse a la empresa?
17. ¿Prefiere trabajar solo o en equipo?
18. De trabajar en equipo. ¿Qué posición prefiere?
19. ¿Qué éxitos ha alcanzado siendo el líder de su equipo?
20. ¿Qué espera de un jefe? Como debería ser su relación con los colaboradores.
21. ¿Cómo trabaja bajo presión?

Curriculum vitae

Conjunto de datos relativos a la situación personal, profesional o laboral del candidato a un trabajo, Curriculum vitae literalmente su expresión latina significa la carrera de la vida”

Elementos que lo conforman

Datos generales personales

- ✓ Nombre
- ✓ Lugar de nacimiento y fecha
- ✓ Numero de DPI
- ✓ Teléfonos: de residencia, y móviles
- ✓ Educación universitaria
- ✓ Educación media
- ✓ Educación no Formal
- ✓ Afiliaciones
- ✓ Experiencia laboral
- ✓ Cursos recibidos
- ✓ Cargos desempeñados por elección
- ✓ Firma original con tinta negra

(Cardona 2004, Registros y controles)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de Curriculum Vitae

FOTO

1. Datos personales

Nombres y apellidos	José Alfredo Gonzales Pineda.
Lugar de nacimiento	Santa Catarina pínula, Guatemala.
Fecha de nacimiento	02 de noviembre de 1992.
Edad	25 años.
Nacionalidad	Guatemalteco.
Residencia	Calzada Justo Rufino Barrios, colonia la Gracia, lote 10, manzana 1, Jalapa.
Numero de dpi	2178867220102.
Nit	7567664-3.
Estado civil	Soltero.
Profesión	Maestro de educación física
Teléfonos	47063565-53121321.
Correo electrónico	Cayax666@hotmail.com

2. Datos estudiantiles

Primaria	Escuela de autogestión. (2000-2005)
Básicos	Instituto centro americano para varones (INCAV). (2006-2008)
Diversificado	Escuela de educación física (ENEFJA). (2009-2011)

3. Reconocimientos

2011	Técnico en computación (CPC).
2009	Nombramiento a sargento primero de infantería.

4. Referencias personales

Marta Julia Sosa,	tel. 55789425
Antonio Rolando Giménez,	tel. 36765897

Contrato laboral

Es un convenio en donde dos o más partes establecen para determinar los derechos y las obligaciones sobre una determinada materia, en la idea de trabajo por su parte, puede aludir a la actividad que se desarrolla a cambio de una remuneración.

Un contrato de trabajo, por lo tanto, es un documento que regula la relación laboral entre los empleadores y los trabajadores.

Los contratos de trabajo pueden ser individuales o colectivos.

(Stoner 1994, Administración)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de contrato laboral

Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Dirección General de Trabajo
Contrato Individual de Trabajo

_____ de
Nombres y apellidos del empleador o Representante Legal

_____, vecino
Edad _____, sexo _____, estado civil _____, nacionalidad _____

Con Documento Personal de Identificación número _____ extendido
Por el Registro Nacional de las Personas de _____ actuando en representación
de _____ y _____

Nombres de la empresa y dirección completa _____ Nombres y apellidos del Trabajador
_____, vecino de
Edad _____, sexo _____, estado civil _____, nacionalidad _____

con Documento Personal de Identificación número _____
Extendido por el Registro Nacional de las Personas de _____, con residencia
en: _____

Dirección completa _____
Quienes en lo sucesivo nos denominaremos **empleador y trabajador**, respectivamente, consentimos en
celebrar el presente **contrato individual de trabajo**, contenido en las siguientes cláusulas:

Primera: La relación de trabajo inicia el día _____, del mes de _____, del año _____.

Segunda: El trabajador prestará los servicios siguientes: _____
Indicar los servicios que el trabajador

Se obliga a prestar, o la naturaleza de la obra a ejecutar, especificando en lo posible las características y condiciones de trabajo.
Tercera: Los servicios serán prestados en _____
Indicar dirección exacta donde se ejecutara el servicio

Cuarta: La duración del presente contrato es: Indefinido.

Quinta: La jornada ordinaria de trabajo será de _____ horas diarias y de _____ a la
Semana así: En jornada **Diurna:** de las _____ a las _____ horas y de las _____
Horas a las _____ horas, excepto el día _____ que será de las _____
Horas a las _____ horas, para completar las _____ horas de la semana. En
jornada

Nocturna: de las _____ a la _____ horas de Lunes a Sábado. En jornada **Mixta:**
De las _____ a las _____ horas de Lunes a Sábado. En jornada **continua diurna:** de las
_____ a las _____ horas de Lunes a Viernes excepto el día Sábado que será de las
_____ a las _____. en ésta jornada el trabajador tiene derecho a un descanso
Mínimo de media hora dentro de esa jornada el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.

Sexta: el salario será de _____ más Bonificación Incentivo
De _____ y le será pagada en efectivo cada _____ en
Semana, quincena, o mes.

Lugar de pago,
Séptima: Las horas extras, el séptimo y los días de asueto, le serán pagados de conformidad con los artículos
121, 126, 127 del Código de Trabajo.

Octava: Es entendido que de conformidad con el artículo 122 del Código de Trabajo, la jornada ordinaria y
Extraordinaria no puede exceder de una suma total de 12 horas diarias.

Novena: El presente contrato se suscribe en _____
El día _____ del mes de _____ del año _____

Firma o impresión digital del trabajador Firma del Empleador

En tres ejemplares, uno para cada una de las partes, el tercero que debe ser archivado por el Departamento
de Registro Laboral. El contrato Individual de Trabajo debe ser Remitido dentro de los 15 días siguientes a su
suscripción.

Contrato de compraventa

Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones

Contrato por el cual el vendedor se obliga a entregar la cosa que vende, y el comprador a pagar el precio convenido por ella.

(Rodas 1998, Administración de empresas)

Ejemplo resumido.

Documento privado de compra y venta de vehículo

En la ciudad de Guatemala, el doce de octubre de dos mil dieciocho, comparecemos:

P r i m e r a.- (partes).- Son parte del presente documento privado -----

1.1.- El señor Pedro Choque Avalo Con documento único de identificación y número de CUI 000000000 guatemalteco, con residencia en San José de la Provincia, de 25 años edad, denominado como: El vendedor.-----

1.2.- El señor Erlan Rodrigo Campos Copa Con documento único de identificación y número de CUI 000000000 guatemalteco, domicilio en la 15 de Julio de esta ciudad, de 27 años de edad, llamado en lo sucesivo como: El comprador.-----

S e g u n d a.- (derecho propietario).- El señor Pedro Choque Avalo, declara ser propietario del vehículo Clase Vagoneta, Marca Toyota, Placa 000, Modelo 1997, Color Gris, chasis No. ET1965057656, motor No. 5E1058159 de fecha de emisión 19 de septiembre de 2011. -

T e r c e r a.- (objeto. Precio) Al presente, el señor Pedro Choque Avalo, por así convenir a sus intereses transfiere en venta real y definitiva a favor del Sr. Erlan Rodrigo Campos Copa. -----

El precio libremente convenido entre partes por la presente transferencia es la suma de Q. 25,000.00 (veinticinco mil quetzales exactos) que el Vendedor declara recibir a su entera satisfacción en moneda de curso legal.-----

Cuarta.- (responsabilidad posterior).- A partir de la presente fecha el único responsable, civil y penalmente por el vehículo es el comprador, por lo que ante cualquier autoridad pública o privada, es responsable por su conducción y disposición. -

Quinta.- (conformidad).- Los señores: Pedro Choque Avalo como vendedor y por otra en su calidad de comprador: Erlan Rodrigo Campos Copa, firmamos al pie del presente

(f) _____
Vendedor

(f) _____
comprador

Solicitud

Es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.

Este documento se utiliza para solicitar un favor, materiales, plazas, servicios empleos, entre otros.

Elementos de toda solicitud

- Lugar y fecha
- A quien va dirigida la solicitud
- Luego los motivos y circunstancias
- Al final se pide o solicita lo deseado
- Nombre y firma del solicitante

(Galo 2010, Registros y controles)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de solicitud de Información

Jalapa, 09 de junio de 2018

Señor:

Licenciado Luis López Giménez
Gerente aseguradora el Roble
Jalapa Guatemala.

Le saludo cordialmente, deseándole éxitos en sus labores que realiza, esperando sea bendecido diariamente.

El motivo de la presente es para SOLICITARLE información relativa a su aseguradora el Roble S.A, esto con el fin de identificar y poder decidir la posible adquisición de alguno de sus servicios.

Quisiera que se me presente en forma breve y clara para poder tomar mi decisión con libertad y conciencia, haciéndome saber vía correo electrónico lopez@gmail.com

Se despide de usted con muestras de respeto, señor.

(f) _____

José Granujo Grijalva
Gerente de Pepsi

Cuadro comparativo

Comparativo, por su parte, es aquello que permite realizar una comparación (el descubrimiento de las semejanzas y las diferencias entre diversos elementos a partir de su análisis u observación).

Un cuadro comparativo, por lo tanto, es una herramienta gráfica que se utiliza para comparar.

Los elementos que se comparan se ubican en columnas y luego, en distintas filas, se mencionan los datos en cuestión.

(Santizo 1998, Procesos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de cuadro comparativo

Producto	Proveedor A	Proveedor B	Favorable
Computadora	3,000	2,750	B
Impresora	1,300	1,500	A
Cañonera	2,500	2,450	B
Tablet	700	699	B
Escáner	1,202	1,200	B
Fotocopiadora	5,000	4,708	B
Televisor	3,600	3,900	A

Aspirante	Miguel	José	Favorable
Carrera indicada	Si	Si	opcional
Experiencia en el área	No	Si	José
Experiencia con personal	No	Si	José
Innovador	Si	Si	José
Perseverante	Si	Si	Opcional
Conoce el sector	No	No	
Facilidad de viajar	No	Si	José

Cuadro de doble entrada

También llamada matriz de doble entrada es una tabla que ayuda a organizar y equiparar conocimiento. Sirven para poder contrastar varios elementos referentes al mismo tema.

Gracias a este sistema se puede sistematizar cierta información en columnas horizontales y verticales. Estas columnas sirven para describir y relacionar la información recopilada o la información que se quiere ilustrar en la tabla.

(Santizo 1998, Procesos administrativos)

CORREO	VENTAJAS	DESVENTAJAS
CORREO TRADICIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Podemos mandar Cartas por Buzón. ➤ Podemos mandar la carta el día que deseemos y a la hora que queramos. ➤ Se pueden mandar fotos, postales etc. ➤ Podemos dirigirnos a la persona que deseemos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se tarda en llegar al destinatario. ➤ Puede perderse o extraviarse.
CORREO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un solo servicio de red que permiten el envío y recepción de mensajes ➤ se envían cuando más nos conviene sin necesidad que este alguien en la otra línea etc.... ➤ La comunicación es instantánea. ➤ Se pueden mandar fotos, archivos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existen virus que pueden impedir hacer la carta. ➤ Solo se puede enviar con acceso a internet

Fuente www.google.com.gt 2018

Expediente

Partes que integran un expediente para solicitud de trabajo

- Solicitud de empleo (dirigida al gerente general o encargado de la empresa)
- Curriculum vitae (Documento en el que se escriben todos los datos personales, estudios realizados, experiencias laborales, talleres, cursillos, libros o revistas escritas y referencias personales)
- Fotocopia de título de estudios superiores, nivel intermedio y nivel medio
- Fotocopia de diplomados
- Fotocopia de constancia del colegiado activo (Colegiado profesional)
- Fotocopia del documento único de Identificación DPI (ambos lados)
- Fotocopia del documentos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS (no indispensable)
- Cartas de Referencias
- Cartas laborales
- Tarjeta de salud y pulmones
- Antecedentes penales y policíacos
- Comprobante de domicilio (máximo 3 meses de antigüedad).
- Documentos que se deben de adjuntar al expediente en caso de ser contratado
- Contrato individual de trabajador
- Modificaciones al contrato (Si fuese el caso)
- Incremento de sueldo o prestaciones (Si fuese el caso)
- Constancias de capacitación
- Constancias de inasistencias
- Cartas de permiso
- Reportes periódicos de desempeño
- Sanciones disciplinarias
- Suspensiones por el IGSS
- Finiquitos
- Carta de renuncia o despido

Dirección



Fuente www.google.com.gt 2018

Dirección

Es la ejecución de los planes, utilizando la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la institución.

En esta etapa es necesaria la presencia de un líder con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo, por lo tanto es necesario que sea conocedor de lo que realiza.

La dirección se logra mediante la influencia interpersonal en donde todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

La dirección se puede ejercer a través de

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación

(Stoner 1989, Administración)



Fuente www.google.com.gt 2018

Actividades

Es importante tomar en cuenta las siguientes actividades para que la etapa de la dirección en el proceso administrativo sea llevada de la manera correcta.

- Ofrecer motivación al personal.
- Recompensar a los trabajadores con un sueldo acorde a su desempeño.
- Considerar las necesidades del trabajador.
- Mantener una buena comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.
- Permitir la participación en el proceso de decisiones.
- Influenciar a los trabajadores para que realicen su mejor esfuerzo.
- Capacitar y desarrollar a los trabajadores para utilicen todo su potencial físico e intelectual.
- Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo.

(Stoner 1989, Administración)



Fuente www.google.com.gt 2018

Control



Fuente www.google.com.gt 2018

Inventario

Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

Es una descripción detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

Con el inventario podemos conocer la situación real de la empresa. Haciendo referencia a los productos que posee, pero también sirve como verificación de posibles problemas que en esta estén surgiendo.

El inventario es

- detallado porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio.
- ordenado porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales.
- valorado porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

(Rodas 1998, Administración de empresas)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de inventario

Cruz Roja Guatemala, delegación del municipio de Jalapa

Inventario general de implementos en existencia del año 2018

Cantidad	Nombre o descripción	Precio	Total
	oficina		
5	Computadoras	Q2,000.00	Q10,000.00
3	Impresoras	Q1,000.00	Q3,000.00
3	Archivos	Q1,500.00	Q4,500.00
2	Pizarrones	Q500.00	Q1000.00
1	Fotocopiadora	Q1000.00	Q1000.00
2	Sillas de oficina	Q400.00	Q800.00
2	Escritorio de oficina	Q1000.00	Q2000.00
	Total	7,400.00	22,300.00
	clínica		
2	camilla	Q1,500.00	Q3,000.00
1	Linterna medica	Q200.00	Q200.00
2	termómetro	Q200.00	Q400.00
1	bascula	Q500.00	Q500.00
1	Estetoscopio	Q300.00	Q300.00
1	tensiómetro	Q500.00	Q500.00
1	Martillo de reflejos	Q200.00	Q200.00
1	oftalmoscopio	Q400.00	Q400.00
1	otoscopio	Q200.00	Q200.00
1	Espejo nasal	Q300.00	Q300.00
1	termoscopio	Q500.00	Q500.00
	Total	4,800.00	6,500.00

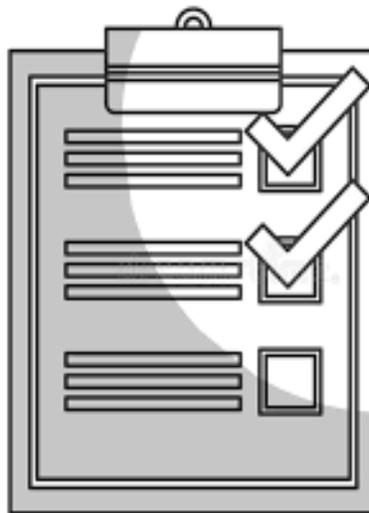
(F) _____
Directora

Lista de cotejo

Es un instrumento que permite identificar comportamiento con respecto a actitudes, habilidades y destrezas, así también al cumplimiento o no de algunas funciones asignadas. Contiene un listado de indicadores de logro en el que se constata, en un solo momento, la presencia o ausencia de estos mediante la actuación de la persona.

Es un instrumento de verificación. Es decir, actúa como un mecanismo de revisión durante el proceso de ciertos indicadores prefijados y la revisión de su logro o de la ausencia del mismo.

(Santizo 1998, Procesos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de lista de cotejo

Lista de Cotejo para la evaluación de desempeño

Nombre _____ Código _____

Fecha _____ Evaluador _____

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	¿Cumple con las funciones que le corresponde?	✓	
2	¿Se presenta en horario establecido?	✓	
3	¿Atiende las peticiones de su jefe?	✓	
4	¿Utiliza de manera correcta las herramientas de trabajo?	✓	
5	¿Se nota el desempeño realizado?	✓	
6	¿Es una persona perseverante?	✓	
7	¿Cumplió con las metas establecidas?	✓	
8	¿Demuestra inconformidad con las actividades asignadas?		✓
9	¿Se prepara constantemente para realizar sus funciones?	✓	
10	¿Aporta sugerencias en el proyecto?	✓	
11	¿se muestra satisfecho en el puesto que ocupa?	✓	
Total			
Observaciones			

(f) _____

Evaluador

Escala de rango

Es un instrumento que permite registrar el grado, de acuerdo con una escala determinada, en el cual un comportamiento, una habilidad o una actitud determinada son desarrollados por una persona.

La escala de calificación que consiste en una serie de indicadores y una escala gradada para evaluar cada uno. La escala de calificación puede ser numérica, literal, gráfica y descriptiva.

- Evaluar el nivel de logro de los indicadores por parte de cada persona.
- Observar si el trabajador ha alcanzado determinada competencia indicando además el nivel alcanzado
- Evaluar, comportamientos, habilidades y actitudes durante el desarrollo de sus actividades.
- Comparar características entre los trabajadores.

(Santizo 1998, Procesos administrativos)

Escala	Indicador: Mantiene contacto visual con sus compañeras y compañeros.			
Numérica	4	3	2	1
Literal	A	B	C	D
Gráfica	Excelente	Muy bueno	Bueno	Necesita mejorar
Descriptiva	Siempre mantiene contacto visual	A veces mantiene contacto visual	El contacto visual que mantiene es escaso	Nunca mantiene contacto visual con sus compañeras/os

Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de escala de Rango

Escala de Rango para la evaluación de desempeño

Nombre: _____ Codigo _____

Fecha _____ Evaluador _____

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

Indicador	exelente	Muy bueno	Bueno	Necesita mejorar
¿Cumple con las funciones que le corresponde?				
¿Se presenta en horario establecido?				
¿Atiende las peticiones de su jefe?				
¿Utiliza de manera correcta las herramientas de trabajo?				
¿Se nota el desempeño realizado?				
¿Es una persona perseverante?				
¿Cumplió con las metas establecidas?				
¿Demuestra inconformidad con las actividades asignadas?				
¿Se prepara constantemente para realizar sus funciones?				
¿Aporta sugerencias en el proyecto?				
¿se muestra satisfecho en el puesto que ocupa?				
Observaciones				

(f) _____

Evaluado

Control de asistencia de personal

Los sistemas de control de horario se conocen por varios nombres: control de asistencia, control de horario, control de tiempo y asistencia, control de puntualidad y hasta control de personal, pero en todos ellos el modo de funcionamiento es el mismo.

La finalidad del sistema es mantener el registro de la hora de entrada y salida del personal y la responsabilidad del mismo suele recaer sobre la oficina de Recursos Humanos de la empresa.

(Rodas 1998, Administración de empresas)

Control de asistencia diaria de la empresa x

Institución _____		Fecha _____				
Responsable _____						
No	Nombre y apellido del trabajador	Hora de ingreso	Firma	Hora de salida	Firma	Horas trabajadas

(f) _____
Firma y sello de Jefe

Control de actividades

Esencialmente, controlar implica la medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurarse de que se están llevando a cabo los planes para alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia

Es la herramienta que nos permitirá llevar un registro de las actividades o tareas que realiza el subordinado en la institución, en la cual se podrá medir la eficiencia del mismo.

(Rodas 1998, Administración de empresas)



Fuente www.google.com.gt 2018

Ejemplo de control de actividades

Control de actividades diarias de la empresa x

Nombre del trabajador _____ código _____

Fecha de Reporte _____ Supervisor _____

Horario	Actividades realizadas					
08:00-09:00						
09:01-11:00						
11:01-12:00						
12:01-13:00	Almuerzo					
13:01-14:00						
14:01-15:00						
15:01-16:00						
16:01-17:00						
	Horas extras					
Observaciones						

(f) _____
Firma y sello de Jefe

Documentos administrativos



Fuente www.google.com.gt 2018

Oficio

Es un instrumento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre instituciones oficiales y particulares, por medio del cual se puede solicitar o rendir informes, acusar, transmitir disposiciones u órdenes entre otros.

Los elementos principales de un oficio son

- Número de oficio y referencia
- Lugar y fecha
- Destinatario
- Identificación de título y cargo a quienes se dirige el oficio.
- Contenido o cuerpo del oficio
- Despedida
- Firma o cargo de quien envía
- Indicadores de archivo copias a otras autoridades u oficinas correlativas

(Santizo 2014, Redacción y correspondencia)



Modelo de oficio

Ministerio de salud
Dirección departamental
Jalapa oriente

Oficio No.07-2018

Guatemala, 10 de julio de 2018

Respetable Licenciado

Erick Gonzales Pineda

Director

(Nombre de la Institución_____)

Distinguido Licenciado Gonzales

Por medio de la presente le informamos que debe asistir a una reunión el día jueves 28 del presente mes en el horario de las 10:00 a las 12:00hrs, concerniente a la administración, que se impartirá a los directores del sector. Dicha reunión se llevará a cabo en el Restaurante San José, ubicado en la 13 calle y 4ª. Avenida, zona 3 de Jalapa.

Sin nada más que agregar se despide de usted.

Atentamente,

Licenciado Pedro Pablo Veliz

Director Departamental de Salud

c.c. archivo

147

Providencia

Documento por medio del cual se da trámite a una solicitud derivada de un oficio y en ella puede señalar el curso de la gestión; mandar a ratificar; pedir antecedentes, mandar a pedir la opinión de otra persona; pedir presentaciones de pruebas, mandar a revisar el asunto a tratar o solicitar la solución del caso.

La providencia se escribe con los siguientes objetivos

- Ratificar
- Solicitar antecedente
- Escuchar a otra persona
- Solicitar pruebas
- Enviar a archivo

Los elementos que conforman una providencia son

- ✓ Nombre de la oficina administrativa
- ✓ Fecha(escrita en letras)
- ✓ Asuntos objetivos
- ✓ Número de la providencia
- ✓ Objetivo de la misma
- ✓ Firma del funcionario que la envía
- ✓ Indicadores de archivo copias a otras autoridades u oficinas correlativas.

(Cardona 2004, Registros y controles)



Modelo de providencia

Ministerio de salud

Dirección departamental, jalapa

Coordinación técnica administrativa

Sector oriente

----Fatura de salud, municipio y departamento de Jalapa, doce de julio de dos mil
dieciocho-----

ASUNTO REG. No. 675. Director Departamental de Salud, Licenciado Pedro Pablo Veliz, en oficio No. 07-2018, fechado el 10 de Julio de 2018 INFORMA que el día 28-07-2018, se llevara a cabo una reunión, concerniente a la administración, impartidas a los directores. En horario de 10:00 a las 12:00hrs en Restaurante San José, ubicado en la 13 calle y 4^a. Avenida, zona 3 de Jalapa.

Providencia No. 12 24 – 2018. Ref. EGP/gomez. Sria.

Respetuosamente PASE la presente al despacho del señor Ministro de Salud, para hacer de su conocimiento y lo que tenga a bien disponer

Lic. Erick Gonzales Pineda

Supervisor

c.c. archivo

Dictamen

El dictamen, tiene su origen en relación a la providencia y contiene las disposiciones, conclusiones y recomendaciones que emanen de la dependencia a la que fue enviada

Se elabora en hojas membretadas de la institución donde se está dando trámite al asunto.

Se redacta en papel bond tamaño carta u oficio, debiendo imprimir original y copia.

Elementos que conforman el dictamen

- Identificación de la oficina que conoce el caso y del asunto que trata
- Número de dictamen
- Asunto (descripción breve de lo que se solicita)
- Descripción de los pasos seguidos para la investigación
- El por tanto, que contiene los elementos que lo fundamentan, y
- La decisión sobre el asunto
- Firma de quien da la orden o dictamina.
- Indicadores de archivo copias a otras autoridades u oficinas correlativas.

(Santizo 2014, Redacción y correspondencia)



Modelo de dictamen

Sección de equiparaciones y equivalencias del extranjero, unidad de Desarrollo Educativo, Dirección Departamental de Educación de Guatemala: Guatemala 02 de septiembre de dos mil dieciocho.”-----

Dictamen No. E 321-2018

ASUNTO: Liam Stephan Koper Guiz, solicita Equiparación de los estudios realizados en los Estados Unidos del Norte América, por los correspondientes en la república de Guatemala.

La sección de Equiparaciones y Equivalencias del Extranjero de la Dirección Departamental de Educación del Departamento de Guatemala, analizó la documentación que forma parte de este expediente presentado por Liam Stephan Koper Guiz.

- a) Solicitud dirigida al señor Ministro de Educación.
- b) Fotocopias autenticadas por abogado y notario guatemalteco, de los documentos académicos obtenidos por Liam Stephan Koper Guiz.
 - b.1. Certificados de estudios correspondientes a 4°. 5°. Y 6°, grados de educación primaria y básicos realizados en los Estados Unidos de Norte América.
- c) Fotocopias de Certificaciones de Partida de Nacimiento del interesado.
- d) Pases diplomáticos requeridos por la ley que acreditan la documentación procedente del extranjero y cuenta con la traducción jurada del idioma Inglés al Idioma Español realizada por un traductor jurado autorizado.

Con base a la documentación presentada y en lo que para el efecto establece el artículo 76 de la Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo 12-91 y Artículo 62, 63 literales “a” y “b”, 64 y 65 del Acuerdo Gubernativo No. 165-96 de la fecha 21 de mayo de 1996, la sección de Equiparaciones y Equivalencias del Extranjero de la Dirección Departamental de Educación del departamento de Guatemala, Dictamina procedente equiparar los estudios realizados por Liam Stephan Koper Guiz, en los Estados Unidos de Norte América y en la República de Costa Rica respectivamente, por los planes de estudios correspondientes en la República de Guatemala , los cuales serán legalizados a través de la resolución respectiva emanada de la Unidad de Desarrollo Educativo de esta Dirección Departamental de Educación, de la siguiente forma.

Estados Unidos de Norte América

República de Guatemala

EQUIPARACIÓN

POR

Educación Primaria
Primaria

4°. 5°. y 6°.
Grados

Nivel de Educación

Grados 4°. 5°. y 6°.

PEM. TAE. Doris Lorena Martínez

Jefe de sección Equivalencias y

Equiparaciones del Extranjero

Licda. Rosa Delia González

Subdirectora Técnica Departamental de

Educación de Guatemala

c.c . Archivo

Resolución

Su contenido deberá hacer mención de lo que se solicitó, lo que se consideró al analizar el expediente, luego se coloca la base legal, por último lo que se resolvió, firma y sello del responsable.

Debe ser en forma clara, precisa y sin ambigüedades, comprendiendo también la notificación a las partes y a la obligación de responder el papel, se usa para dar respuesta final a un asunto planteado ya sea en forma favorable o desfavorable al peticionario.

Elementos que la conforman

- ✓ Número de resolución
- ✓ Fecha
- ✓ destinatario
- ✓ Considerandos o motivos
- ✓ El por tanto, que contiene los elementos que fundamenta
- ✓ La resolución o sea la decisión sobre el asunto
- ✓ Firma
- ✓ Indicadores de archivo copias a otras autoridades u oficinas correlativas.

(Cardona 2008, procesos técnicos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Modelo de resolución

Resolución No. 003/2018

Guatemala, septiembre de 2018

Señorita

Martha Mariana Lemus

2ª. Calle 3-12, zona 6

Jalapa

Vista su solicitud para que se le autorice someterse a las pruebas evaluativas finales extraordinarias del ciclo escolar 2018, en el pensum de estudios del tercer grado de Cultura de Educación Básica y contando con el dictamen favorable No. 0023 de fecha 05 de septiembre del 2018 de la Dirección de Jefatura Vocacional y Técnica del Ministerio de Educación, esta Dirección resuelve: Autorizar a la alumna Martha Mariana Lemus a que se someta a las pruebas finales extraordinarias que se llevarán a cabo los días 25, 26 y 27 de septiembre de 14:00 a 17:00 horas en las instalaciones del Instituto Nacional de Educación Básica JV. Para efecto se debe informar a la interesada que debe presentar un certificado del colegio donde estudia, en el que conste que es alumna regular del mismo y que no tiene ninguna materia retrasada del año anterior al que cursa. El calendario de las pruebas evaluativas del rendimiento escolar se entregará a la Dirección del Establecimiento el 23 de septiembre del año 2018.

Lic. Erick Javier Valenzuela

Director

c.c. Interesada

Archivo

Acta

Es un documento que se consigna en el libro autorizado para su efecto, contiene descripción de actos o hechos que ocurren en un momento determinado, los cuales son considerados muy importantes y es necesario que formen parte de la memoria de una institución

Si una persona o varias no están de acuerdo con algunas cláusulas o con todas, puede negarse a firmar el acta.

Sin embargo, algunas veces estas personas se ven forzadas a firmar, aun cuando estén en desacuerdo. Para no adquirir responsabilidades, la persona que no esté de acuerdo con el acta o con alguna clausula puede levantar a otro sí.

El Otrosí se escribe unido con inicial mayúscula. Se coloca ante las firmas por ejemplo

Otrosí. Hago constar que firmo la presente acta, pero no estoy de acuerdo con todo lo que en ella se dice. (F)...

Los elementos que conforman el acta son

- Lugar, fecha y hora
- Identificación de participación
- Cláusulas o cuerpo del acta
- Cierre o finalización
- Firma de los participantes

(Cardona 2004, Registros y controles)



Modelo de acta

Acta No. 10-2018

“En el Municipio de Jalapa, departamento de Jalapa, siendo las trece treinta horas del día lunes 31 de octubre de dos mil dieciocho, reunidos en las instalaciones del Cerro Alto, ubicada en primera calle, y cuarta avenida, Barrio San Francisco, encontrándose presentes el Licenciado Javier Valenzuela Director de la Institución, el personal operativo: Carlos Samuel Paredes, Olga Lidia López, Juan Carlos Marroquín, Luis Pedro Ruano, Jorge Luis García, Luisa María Coronado, María del Carmen Gudiel, María José Espina, reunidos para dejar constancia de los siguiente.....

Primero: El Director de la institución Licenciado Javier Valenzuela, toma la palabra dando la bienvenida y agradeciendo a los presentes por el trabajo y el apoyo incondicional proporcionado, indicando que se han logrado los resultados esperados, e invitando a dar mejores resultados cada día.....

Segundo: da instrucciones de trabajo, consistentes en darle mejores atenciones a las personas que visitan la institución, así como presentarse a trabajar en horarios establecidos, de preferencia quince minutos de anticipación, hablando también que la presentación física se estará tomando en cuenta, y debiendo portar el uniforme correctamente.....

Tercero: indica también que por los buenos resultados que han logrado se les dará un bono de mil quetzales, y dejando en claro que de la fecha en adelante si continúan mejorando los resultados a un quince por ciento se les dará otro bono de la misma cantidad, para que sean motivados y que brinden mejores resultados cada día.....

Cuarto: No habiendo nada más que hacer constar, se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha siendo las catorce horas con dos minutos, la que previa lectura firmamos”.....

(F) _____

Director

Personal Operativo

Transcripción de acta

Transcribir, La definición de la real academia española indica que transcribir es “copiar en otra parte algo ya escrito”.

Aunque al tratar sobre transcripción de documentos se refiere de la representación sistemática de una forma oral mediante signos escritos, copiar la relación parcial o total de un escrito.

Si se copia totalmente se dice que la copia es literal, pero en caso se transcriba solamente una parte, se indicará el numeral, párrafo o título que se copia. La parte transcrita debe anotarse entre comillas, a renglón cerrado, centrada en el cuerpo.

Trascripción parcial o transcripción de lo conducente, o sea lo más importante es lo que se transcribe.

Trascripción total o de lo literal, hay dos medios de hacer la transcripción

- Enviando copia anexa
- Transcribir el texto

(Fernández 2005, Elaboración técnica de documentos oficiales)



Modelo de transcripción de acta

El infrascrito director (_____ nombre de la institución y dirección que dirige_____), certifica: haber tenido a la vista el libro de actas no. Ocho que se lleva en la institución, en donde a folios números: ciento cincuenta y uno y ciento cincuenta y dos, se encuentra el acta número diez guion dos mil dieciocho, la que copiada literalmente dice:

Acta No. 10-2018

“En el Municipio de Jalapa, departamento de Jalapa, siendo las trece treinta horas del día lunes 31 de octubre de dos mil dieciocho, reunidos en las instalaciones del Cerro Alto, ubicada en primera calle, y cuarta avenida, Barrio San Francisco, encontrándose presentes el Licenciado Javier Valenzuela Director de la Institución, el personal operativo: Carlos Samuel Paredes, Olga Lidia López, Juan Carlos Marroquín, Luis Pedro Ruano, Jorge Luis García, Luisa María Coronado, María del Carmen Gudiel, María José Espina, reunidos para dejar _____ constancia _____ de _____ los siguiente.....

Primero: El Director de la institución Licenciado Javier Valenzuela, toma la palabra dando la bienvenida y agradeciendo a los presentes por el trabajo y el apoyo incondicional proporcionado, indicando que se han logrado los resultados esperados, e invitando a dar mejores _____ resultados _____ cada día.....

Segundo: da instrucciones de trabajo, consistentes en darle mejores atenciones a las personas que visitan la institución, así como presentarse a trabajar en horarios establecidos, de preferencia quince minutos de anticipación, hablando también que la presentación física se estará tomando en cuenta, y debiendo portar el uniforme correctamente.....

Tercero: indica también que por los buenos resultados que han logrado se les dará un bono de mil quetzales, y dejando en claro que de la fecha en adelante si continúan mejorando los resultados a un quince por ciento se les dará otro bono de la misma cantidad, para que sean motivados _____ y _____ que _____ brinden _____ mejores _____ resultados _____ cada día.....

Cuarto: No habiendo nada más que hacer constar, se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha siendo las catorce horas con dos minutos, la que previa lectura firmamos”.....

Y para remitir a donde corresponde, extendiendo, firmando y sellando la presente en una hoja de papel bond tamaño carta, en el municipio de Jalapa, departamento de Jalapa a los treinta y un días del mes de octubre de dos mil dieciocho.

F. _____

Lic. Javier Valenzuela

Director

Memorial

Es la solicitud o representación de un escrito por los particulares, con el fin de declarar hechos que la ley exige o bien para solicitar algo en ejercicio del derecho de petición.

Este documento carece de saludo o vocativo, se compone de un párrafo inicial en el que el remitente expresa su nombre, domicilio y demás características personales, seguidamente se exponen en uno o más párrafos el contenido de la declaración o petición. La frase cierre consiste en una expresión como justicia: (que espero me sea concedida). Finalmente se coloca la firma del solicitante.

Las respuestas o contestaciones correspondientes a los memoriales dirigidas a oficinas particulares toman forma de oficio.

(Cardona 2004, Registros y controles)



Fuente www.google.com.gt 2018

Modelo de memorial

Memorial

José Alfredo Castillo López, Residente en la 6ª avenida 19-60 zona 7 Barrio la Democracia, Jalapa, Guatemalteco, con Documento Único de Identificación, y número de CUI 2275668220102, con profesión de Licenciado en administración.

Expone

Que por tener que salir del país a Residir a la Ciudad de Miami, Estado de la Florida, Estados Unidos de Norte América, a partir del 30 del mes de septiembre del presente.

Solicito

Ante la Dirección General, a cargo de la Licenciada Patricia Ruano Pérez , autorización de 60 días de permiso, por motivo de especialización de carrera en el extranjero, adjuntando Inscripción de curso, pago de inscripción, constancia de residencia a la que me mudare, comprometiéndome a entregar a mi retorno comprobante de haber asistido a dicha capacitación.

Espero se me sea concedida, la presente.

Guatemala, 01 de agosto de 2018

(f) _____

Circular

La circular también conocida como nota informativa es el documento interno mediante el cual una autoridad superior dirige una orden, instrucciones o una información general a todos o a gran parte de sus trabajadores.

También se utiliza para emitir una orden o un conjunto de instrucciones reglamentarias aclaratorias o recordatorios sobre una materia que envía la autoridad a sus trabajadores.

Se utiliza específicamente para brindar información colectiva a cerca de un determinado tema o asunto.

Es importante que la circular sea firmada por el trabajador, posterior al ser notificado, para evitar que sea evadida por los mismos.

Los elementos primordiales que conforman la circular son

- Número de Orden
- Fecha
- Destinatarios
- Asunto o contenido
- Firma

(Cardona 2004, Registros y controles)



Fuente www.google.com.gt 2018

Modelo de circular

Circular 01-2018

Jalapa 01 de agosto de 2018

Personal

(Nombre de la Institución)_____

Estimados

Atentamente me dirijo a ustedes haciendo de su conocimiento que, como parte de nuestro compromiso y obligaciones institucionales, es deber recordar al persona, administrativo y operativo, que el horario laboral establecido en la institución es de 07:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

Por lo anterior, se solicita a todo el personal de esta institución, cumplir con el horario de trabajo, debiendo presentarse 15 minutos de anticipación, como deber y compromiso con la calidad institucional que se viene desarrollando.

Agradeciendo su comprensión y colaboración.

Atentamente,

Lic. Erick Gonzales Pineda

Director

c.c. Archivo

Memorándum

La palabra memorándum o memorando, procede directamente del latín memorándum que quiere decir cosa que debe tenerse en la memoria, por lo tanto es el instrumento donde se anotan las cosas que deben hacerse en determinada ocasión o día.

Sus principales características son que en la parte central superior de la hoja, lleva escrita en mayúscula la palabra memorando o memorando y a la izquierda se inicia con la palabra “para” (debiendo anotar acá el destinatario), continuando debajo de ésta con la palabra “de” (el nombre del funcionario u oficina de donde emana el memorando), seguidamente la palabra “asunto” (Anotar en forma breve el motivo del mismo) u “fecha” (En la cual se escribe dicho memorando).

Su redacción se caracteriza, además de ser breve, por estar desprovista de frases de cortesía o rebuscadas. No lleva saludo, despedida ni firma. Únicamente se anota las iniciales de quien lo envía, manuscritas ya sea después de su nombre, en el encabezamiento o en el punto final. “Este documento por referirse a asuntos generalmente de poca importancia, no requiere necesariamente contestación.

(Cardona 2004, Registros y controles)



Modelo de memorándum

Memorándum

PARA: Personal administrativo y operativo

DE: Dirección

ASUNTO: Limpieza de la Institución

FECHA: 01 de agosto de 2018

Con el fin de mantener un ambiente agradable y limpio dentro de nuestra institución, el día viernes 15 de agosto se realizará la limpieza general de todas las áreas, motivo por el cual solicito el apoyo de todos ustedes para lograr un trabajo en equipo, debiéndose presentar a las 08:00 horas con vestuario a discreción.

Atentamente,

Lic. Erick Gonzales Pineda

Director

Conocimiento

Documento que se realiza para dejar constancia de algún suceso, es muy utilizado cuando se hacen visitas, o cuando se entregan documentos, u otros objetos, para dejar constancia por escrito y tener un respaldo en futuras ocasiones

Se utiliza para hacer un recordatorio individual o colectivo de temas o asuntos con la finalidad de no olvidarlos u omitirlos.

Elementos que lo conforman

- Número de conocimiento
- Lugar y fecha
- Nombre de quien recibe
- Descripción de lo recibido
- Nombre y firma de quien entrega
- Nombre y firma de quien recibe

(Cardona 2008, Procesos técnicos administrativos)



Fuente www.google.com.gt 2018

Modelo de conocimiento

Conocimiento No. 05-2018

Jalapa 12 de agosto de 2018

En la presente fecha, el Secretario Juan José Beteta, quien tiene a su cargo la secretaria central de la institución, recibe los materiales proporcionados por la Dirección General, consistiendo en un escritorio y una silla de oficina, un archivo de metal, con cinco separadores y la llave para su privacidad, una pizarra color blanca, de dos metros cuadrado, todo totalmente nuevo, para que haga uso correcto y lo mantenga en buen estado.

Entregué _____ Recibí conforme _____
Director Secretario

Sello

c.c. Archivo

Conclusiones

- La administración es la función que permite lograr que las actividades se realicen por medio de otros y obtener los mejores resultados con ayuda de otras personas, ejecutando los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
- Planeación es la etapa del proceso administrativo que define los objetivos específicos, los cuales deben quedar por escrito y compartirse con los miembros de la organización para reducir la ambigüedad y crear una idea común de lo que tiene que hacerse.
- La organización es la distribución y estructuración del trabajo para cumplir con los objetivos de la organización.
- Integración es cubrir los cargos en la estructura de la organización, con los recursos humanos y materiales.
- Dirección es guiar de manera correcta al personal subordinado, utilizando el liderazgo.
- Control, se refiere a la evaluación y seguimiento de lo planeado llevado a su ejecución, para verificar que todos los objetivos se han logrado.

Recomendaciones

- Para obtener una correcta administración en la institución será necesario que el administrador no evada, ninguna etapa del proceso administrativo, ya que con ello tendrá articuladas todas las funciones a realizar, en el momento y lugar adecuado, con todos los elementos necesarios para llevar a cabo el proyecto institucional.
- Cuando el administrador realice la planeación, deberá hacerla de forma breve, concisa, y lógica, sin descuidar ningún aspecto, para que los miembros que participen en el proyecto la cumplan a totalidad, y no sea necesario improvisar.
- Los administradores al momento de llevar a cabo la organización deberán dejar plasmado todo lo que les facilitara que el proyecto sea encaminado de la manera correcta, ya que será lo que se utilizara al momento de realizar el proyecto.
- En la integración es importante que el administrador respete los estándares establecidos en la organización, contratando los perfiles que ayudaran que el proyecto sea un éxito, y reuniendo los materiales necesarios para el mismo, evitando las preferencias, o los favores para no caer en una mala integración.
- El administrador al momento de dirigir es importante que vea que el personal se sienta satisfecho, en las funciones que realiza, y le permita dar aportaciones al proyecto para que él se sienta parte del mismo, logrando que sea capaz de dar más de lo que se le solicita.
- Al momento de controlar o evaluar el administrador debe ser flexible con las necesidades del subordinado, pero a su vez ser exigente con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Bibliografía

1. Stoner, J y Charles W. (1989) **Administración**. Fuentes impresiones. México
2. UINAP. (1991) **Documentos específicos de la Administración**.
3. Stoner, J. A., Freeman, E. (1994) **Administración**, quinta edición, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A, México, 1994.
4. James, P. (1997) **la gestión de la calidad total, un texto introductorio**, primera edición, Prentice Hall internacional Iberia, Madrid.
5. Rodas De López, I. (1998) **administración de empresas**, primera edición, EDITEXCA , Guatemala.
6. Santizo, (1998) **Procesos administrativos**, editorial educativa.
7. Ramírez Cardona, C, (2002) **Fundamentos de administración**, Colombia.
8. Cardona R. F. (2004) **Registros y controles: su aplicación a la práctica administrativa educativa**, Guatemala.
9. Chiavenato, I. (2004). **Gestión del talento humano**. 3ra. Edición. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores. México
10. Fernández, M. (2005) **Elaboración técnica de documentos oficiales**, INAP. Guatemala.
11. Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2008) **Administración, una perspectiva global y empresarial**, décimo cuarta edición. Interamericana editores S.A. de C.V., México
12. Cardona Recinos, F. (2008) **Procesos Técnicos Administrativos Su aplicación a la Práctica Administrativa Educativa Registros y Controles** séptima Edición Guatemala
13. Reyes Ponce, A (2008). **Administración moderna**. Limusa. España.
14. Chiavenato, I. (2009). **Administración de recursos humanos el capital humano de la organización**. Novena edición. México.
15. Robbins, S. P., Coulter, M. (2010) **Administración**, Décima edición, Pearson educación de Mexico, S.A, Mexico.
16. Galo, Pearson (2010) **Registros y controles**, educación de Mexico, S.A, Mexico.
17. Jones, G. R. y George, J. M. (2011) **Administración Contemporánea**, octava edición, México.

18. Chiavenato, I. (2011) **Introducción a la teoría general de la administración**, octava edición, Hill interamericana editores, S.A. de C.V. México.
19. Santizo, C. (2014) **Redacción y correspondencia II** editorial educativa.
20. Jones, D. (2014) **Procesos administrativos**, ediciones superación, Guatemala.
21. Mixco, M. d. (2016). **Plan Operativo Anual**. Ciudad. Guatemala.
22. Méndez Pérez, J.B. (2016) **Guía de Ejercicio Profesional Supervisado**. Guatemala
23. Méndez Pérez, J. B. (2017) **Proyectos, elementos propedéuticos**, catorce edición corregida, Ediciones superación, Guatemala.

E-Grafía

1. www.cruzroja.gt.
2. <https://www.imagenes.google.com>
3. [https://es.wikipedia.org/wiki/Jalapa_\(Guatemala\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jalapa_(Guatemala)) (recuperado150318)



Fecha: febrero 2018
Tomada por: Epesista Cristian Gámez
Descripción: aplicación de instrumentos de observación a personal voluntario y asalariado.



Fecha: febrero 2018
Tomada por: Floridalma López Ortiz
Descripción: aplicación de instrumentos de observación a personal voluntario y asalariado.



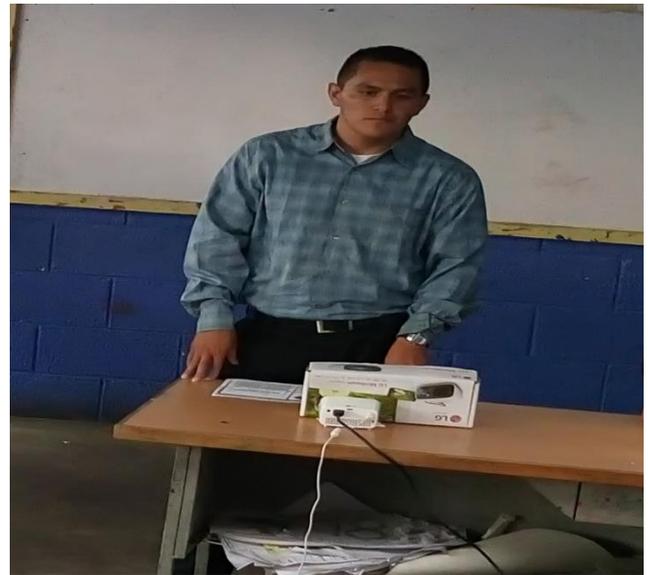
Fecha: febrero 2018
Tomada por: Epesista Cristian Gámez
Descripción: aplicación de instrumentos de observación a personal voluntario y asalariado.



Fecha: Marzo 2018
Tomada por: Epesista Cristian Gámez
Descripción: aplicación de entrevista a presidenta de Cruz Roja delegación Jalapa.



Fecha: octubre 2018
Tomada por: Floridalma López Ortiz
Descripción: exposición del módulo de procesos e instrumentos administrativos para uso exclusivo de Cruz Roja delegación Jalapa, en salón de Junta Directiva.



Fecha: octubre 2018
Tomada por: Floridalma López Ortiz
Descripción: presentación de video de procesos administrativos a coordinadores de Cruz Roja delegación Jalapa.



Fecha: octubre 2018
Tomada por: Floridalma López Ortiz
Descripción: captación de video sobre procesos administrativos, por parte de coordinadores de la Cruz Roja, en salón de Junta Directiva.



Fecha: octubre 2018
Tomada por: Floridalma López Ortiz
Descripción: visita a Cruz Roja delegación Jalapa con el fin de entregar el módulo de procesos e instrumentos administrativos.



Fecha: octubre 2018

Tomada por: Floridalma López Ortiz

Descripción: Entrega de módulo de procesos e instrumentos administrativos a presidenta y secretaria de junta directiva de Cruz Roja.



Fecha: octubre 2018

Tomada por: Floridalma López Ortiz

Descripción: fotografía de recuerdo para Cruz Roja, en aceptación de módulo.



Cruz Roja Guatemalteca
Delegación Jalapa

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE CRUZ ROJA GUATEMALTECA
DELEGACIÓN JALAPA-----

CERTIFICA -----

QUE PARA EL EFECTO TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS NO. 4,
EN EL QUE A FOLIOS 99 Y 100 APARECE EL ACTA QUE COPIADA
LITERLMENTE DICE:-----

Acta No. 015-2018 En la ciudad de Jalapa, del departamento del Jalapa, siendo las quince horas con treinta minutos del día martes nueve de octubre de dos mil dieciocho, reunidos en la dirección de la Delegación de Cruz Roja Jalapa, las siguientes personas: Licda. Ruth María Guzmán de Solorzano, Presidenta de la Delegación, Epesista Cristian David Gomez Cayax y la secretaria de Junta Directiva Profa. Gladys Edith Vaides Portamarín, quien suscribe la presente con el fin de dejar constancia de lo siguiente: **PRIMERO:** En la presente fecha se deja constancia que el Epesista Cristian David Gomez Cayax identificado con su carné No. 201224033 de la universidad de San Carlos de Guatemala de la facultad de Humanidades Departamento de Pedagogía sede central, cumplió con las etapas asignadas para la elaboración de su proyecto pedagógico. **SEGUNDO:** El Epesista Cristian David Gómez Cayax hace entrega de una guía de proceso e instrumentos administrativos, para uso exclusivo de Cruz Roja Delegación Jalapa, como parte del proyecto que realizó. **TERCERO:** La licenciada Ruth María Guzmán de Solorzano en su calidad de presidenta de la Delegación, agradece en nombre de Junta Directiva el valioso aporte donado por el Epesista Cristian David Gómez Cayax. **CUARTO:** No habiendo más que hacer constar, se da por terminada la presente, en el mismo lugar y fecha de su inicio, siendo las dieciséis horas con cinco minutos, firmado para su constancia los comparecientes.-- Licda. Ruth María Guzmán de Solorzano, Presidenta de la Delegación firma (legible: Ruthmgs, Cristian David Gómez Cayax (No Legible) y Profa. Gladys Edith Vaides Portamarín, secretaria de la misma firma (legible: GEvaides)

Humanidad - Imparcialidad - Neutralidad - Independencia - Voluntariado - Unidad - Universalidad

Tu Ayuda nos fortalece

6ta. Avenida 1-99 zona 1, Jalapa
Teléfax: 7922-5226
Crg.dele.jalapa@hotmail.com



Cruz Roja Guatemala
Delegación Jalapa

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE, EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE CERTIFICACION, EN UNA HOJA DE PAPEL BOND MEMBRETADO, EN LA CIUDAD DE JALAPA, A LOS NUEVE DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.-----

P.C. Wendy Pirir
Contadora Delegación

 **CONTADOR**
Cruz Roja Guatemala
Delegación Jalapa

Vo. Bo. 
Licda. Ruth Maria Guzmán
Presidenta

 **PRESIDENTE**
Cruz Roja Guatemala
Delegación Jalapa

Humanidad - Imparcialidad - Neutralidad - Independencia - Voluntariado - Unidad - Universalidad

Tu Ayuda nos fortalece

6ta. Avenida 1-99 zona 1, Jalapa
Teléfax: 7922-5226
Crg.dele.jalapa@hotmail.com

4.3 Sistematización de la experiencia

El día 02 de noviembre de 2017 me presente de manera improvisada a la Cruz Roja Guatemalteca, delegación Jalapa, ubicada en sexta avenida, 1-99 zona 1, Barrio la Democracia, Jalapa; a platicar con el encargado para conocer si aceptaban estudiantes Epesistas que pudieran trabajar un proyecto, y coincidiendo con el día que la junta directiva tenia reunión, me encontré con la licenciada, Ruth María Guzmán De Solórzano, quien es la presidenta de la misma, por lo que tuve la oportunidad de presentarle mi propuesta personalmente, indicándome que con todo gusto me abrían las puertas, ya que es una institución que funciona con el 90 por ciento de personal voluntario, y mi presencia allí serviría de mucha ayuda, por lo que le indique regresaría con la carta de solicitud para realizarlo de manera formal.

El 06 de Noviembre me fue nombrada como asesora de EPS la Licenciada Brenda Borges Amado, y por ser coordinadora de la jornada en la que estudie, conocía la forma en que trabajaba, por lo que me sentía emocionado porque sabía que era una persona que me podría apoyar y dirigir de la manera correcta, y a su vez nervioso por conocer lo exigente que es con sus estudiantes, por lo que al presentarme con ella el día 19 lo hice lo más educadamente posible, solicitando me permitiera trabajar el proyecto en la Cruz Roja, a lo que accedió muy amablemente y obteniendo a su vez la autorización del director del Departamento de extensión me presente nuevamente a la institución el 22 de noviembre de manera formal.

A finales del mes de noviembre me reuní con mi asesora para presentarle mi Plan Diagnostico el cual fue autorizado, indicándome que lo trabajaríamos hasta el año 2018 por motivos que ya se había finalizado el año laboral, por tal motivo hice de conocimiento a la Directora de la Cruz Roja, de lo acontecido e indicándole que sería hasta en febrero del año siguiente que iniciaría a trabajar.

Por lo tanto en Febrero del año 2018 me presente a la institución nuevamente lo cual ya estaba acordado con la directora, y para mi sorpresa me estaban esperando fue entonces que la licenciada Ruth María Guzmán De Solórzano, me presento con la junta directiva, personal administrativo, y los voluntarios que en ese día habían sido

convocados, por lo que sentí que mi presencia allí era muy importante y me sentí con más confianza para poder trabajar.

Me fue asignado un lugar de trabajo en el cual debía estar presente para apoyar en lo que fuera necesario al personal administrativo, y a su vez informar a la directora de todo lo que sucediera en la institución ya que ella llegaba solo cuando habían reuniones o emergencias.

Por lo que durante mi presencia apoye en redacciones de actas, redacciones de presupuestos para actividades, redacciones de solicitudes a diferentes instituciones, revisiones de solicitudes, y registro de los pacientes que eran atendidos en la clínica, a si también impartí capacitaciones a voluntarios sobre primeros auxilios, basados a información que me facilitaba la institución, y charlas sobre prevención de desastres a estudiantes que visitaron la institución.

A parte de realizar las tareas asignadas, me dedique también a trabajar el diagnóstico institucional, donde siempre conté con el apoyo de la Directora Licenciada, Ruth María Guzmán De Solórzano quien brindó mucha de la información recopilada en este documento; también se contó con la colaboración de la profesora Gladys Edith Vaides Portamarin quien es la secretaria de la Junta Directiva, y estuvo proporcionándome los datos que le solicitaba de la manera más amable posible, la contadora y secretaria Wendy Alejandra Pirir quien por tener demasiado tiempo de laborar en la institución conoce muchos aspectos de los cuales se requerían, no dejando atrás al personal voluntario que cada vez que se les solicitaba se hacían presentes, y el resto de la junta directiva que también aportaron al estudio pero de manera más concreta.

Así mismo para no perder detalle alguno en el estudio del diagnóstico, realice instrumentos de observación los cuales eran, entrevista dirigida a la directora de la institución, encuesta dirigida al personal asalariado, lista de cortejo dirigida al personal voluntario, en mencionados instrumentos contenían aspectos que ayudarían a conocer lo que no era visible y lo que no tenían en algún registro, ya que todo se basaba a

opiniones de las personas involucradas, sobre el funcionamiento y dirección de la institución.

Un mes más tarde, luego de tener varia información recaudada, me reuní con la directora para interactuar sobre las carencias detectadas y decidir sobre la cual se trabajaría, cabe mencionar que fue un poco complicado el decidir la carencia a trabajar, ya que me pedían que trabajara aspectos en los cuales mi asesora no aceptaba, justificando que no estaban enfocados a la carrera cursada, así también solicitaban que mi proyecto fuese enfocado a la infraestructura de la institución, a lo que tampoco podía ceder, ya que se trataba de un producto pedagógico, motivo por el cual coincidimos entre las carencias, mi asesora y directora de la institución que nos enfocaríamos al área administrativa, ya que también existían demasiadas carencias.

Unas semanas después, nos volvimos a reunir con la directora para evaluar las propuestas de los problemas detectados durante el diagnóstico, en la cual se decido que se realizaría un módulo de procesos e instrumentos administrativos ya que era el problema que más afectaba en la actualidad en el área administrativa, ya que se llevaban a cabo todas las actividades pero no se cumplía a totalidad con el proceso adecuado lo que los conducía en la mayoría de veces a improvisar.

Posterior de tener la autorización por parte de la directora de la institución y mi asesora, inicie a recabar información que sería de soporte para la ejecución del mismo, entre las cuales visite la biblioteca del Banco de Guatemala, biblioteca del Centro Universitario de Sur Oriente CONSURORI ambas ubicadas en el municipio de Jalapa para buscar libros relacionados al proceso administrativo, así también busque información en Internet para corroborar lo investigado

En el mes de mayo al tener la información suficiente que daba soporte al proyecto, convoque a la junta directiva, para socializar lo investigado, a su vez recibir aportaciones respecto al proyecto y que formaran parte de la creación del módulo, a lo que no tuve mayor aporte pero si peticiones de instrumentos que se les complicaba trabajar por no tener mayor conocimiento del mismo, ya que la mayoría que forma

parte de la institución son personas voluntarias, y no tienen conocimientos del área administrativa.

El mes de junio no recibí asesoría por ser mes de vacaciones, por lo que para no perder tiempo, ingrese al grupo de voluntariado, dirigido por la comisión de medio ambiente de la Facultad de Humanidades, para poder cumplir con esta fase, la cual se llevó a cabo los días 05, 09, y 10 entre los cuales me correspondía realizar la Reforestación en el paseo del lago de Amatitlán, ubicado en el municipio de Villa Nueva y departamento de Guatemala, obteniendo una experiencia inolvidable, en la que aprendí la forma en que se siembran los árboles, la distancia, y la profundidad en la cual debe ser la plantación y sobre todo la valoración de los mismos, ya que es fácil la tala de árboles, pero la siembra y mantenimiento de los mismos es lo más difícil.

El mes de septiembre me fue autorizado el módulo de procesos e instrumentos administrativos por parte de mi asesora, y permitido socializarlo con la institución, por lo que le solicite a la Directora me permitiera dar a conocer el módulo a todo personal de la Cruz Roja, en tres días diferentes, con el fin de que todos tuvieran los conocimientos del área administrativa, por si en algún momento lo necesitarían, a lo que únicamente autorizo se le diera a conocer a los coordinadores de las áreas de Salud, gestión de riesgos y desastres, desarrollo organizativo y capacitaciones, así mismo al personal administrativo, justificando que ellos serían los encargados de implementar los nuevos conocimientos en los actuales procesos administrativos y que por las actividades que tenían no podía convocar a todo el personal para que participaran en mi actividad, autorizándome a su vez solo un día para dar a conocer mi proyecto.

Por lo que el día 08 de octubre me reuní con las personas autorizadas, para dar a conocer el módulo de procesos e instrumentos administrativos, en la cual fue un éxito, ya que todos iban con el deseo de aprender algo nuevo, y preguntaban todo lo que no les quedaba claro, y también algunos puntos que no trataba lo preguntaban con el fin de conocer todo lo relacionado al tema ya que les fue ordenado que actualmente iniciarían a trabajar basándose al proceso administrativo sin saltarse ningún paso, motivo por el cual debían de salir sin dudas.

Finalizando la charla en 7 horas, sin tomar un descanso, fue un día cansado pero satisfactorio ya que fue muy participativo y se cumplió lo que se esperaba.

Así mismo el día 09 de octubre me reuní nuevamente con la Directora Ruth María Guzmán y la secretaria de Junta directiva Profesora Gladys Edith Vaides Portamarin para hacer entrega formal del módulo de procesos e instrumentos administrativos.

En donde aproveche para dar gracias por el espacio permitido para realizar mi proyecto, y a su vez me dieron las gracias por el buen trabajo realizado, indicando que sería de gran ayuda para la institución.

4.3.1 Actores

➤ Principales

Asesora de EPS Licenciada Brenda Elizabeth Borges Amado, forma parte importante de la ejecución proyecto ya que es la encargada de orientar, revisar y aprobar los planes presentados.

Estudiante Epesista Cristian David Gámez Cayax encargado de realizar el diagnóstico contextual/ institucional, como también la planificación y ejecución del proyecto dentro de la institución.

Directora de la institución, Licenciada Ruth María Guzmán fue quién autorizó al epesista realizar el proyecto para la institución, asimismo proporcionó la información necesaria.

➤ Secundarios

Junta directiva, personal administrativo, y personal voluntario que siempre estuvieron presentes cuando se les convocaba.

4.3.2 Acciones

Por la confianza puesta en mi persona por parte de la Directora me fue encomendado la redacciones de actas, presupuestos para actividades, solicitudes a diferentes instituciones, revisiones de solicitudes, y registro de los pacientes que eran atendidos en la clínica, a si también impartir capacitaciones a voluntarios sobre primeros auxilios, basados a información que me facilitaba la institución, y charlas sobre prevención de desastres a estudiantes que visitaron la institución.

Como parte de mi proyecto fue llevado a cabo un diagnóstico contextual e institucional.

Elaboración del módulo de procesos e instrumentos administrativos.

Capacitación sobre el módulo de procesos e instrumentos administrativos.

4.3.3 Resultados

El módulo de procesos e instrumentos administrativos, fue elaborado con el propósito de facilitar la labor administrativa en la institución y que pueda así proyectar mejores resultados.

Se vio la satisfacción por parte de las autoridades de la institución al entregar el módulo para uso exclusivo de la Cruz Roja Guatemalteca, delegación Jalapa.

4.3.4 Implicaciones

Se llevaron a cabo todas las etapas del proyecto sin embargo fue un poco largo el proceso ya que en ocasiones mi asesora no podía atenderme, y era lo que me impedía trabajar de manera más rápida.

Fue un poco complicada la decisión para realizar el proyecto ya que por parte de la institución preferían que se trabajara en la infraestructura, hasta que se argumentó que no era posible ya que se trataba de un proyecto pedagógico.

4.3.5 Lecciones aprendidas

Toda institución por más formal que sea siempre tiene deficiencias las cuales necesitan ser mejoradas, pero también se necesita de personal con la voluntad de mejorarlas.

Se debe ser consistente al trabajar en equipo y no desmayar aunque se presenten obstáculos, ya que de una o de otra manera siempre tiene que lograrse lo planteado.

Cuando se trata de tomar decisiones en grupo se deben de dar argumentos sustentables que permitan convencer de lo que se está acordando.

Capítulo V
Evaluación del proceso

5.1 Del diagnóstico

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo
Para la evaluación del plan diagnóstico

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	¿El plan diagnóstico presenta los aspectos necesarios para su ejecución?	✓	
2	¿Los objetivos del plan fueron claros y pertinentes?	✓	
3	¿Es correcta la justificación para la realización del diagnóstico?	✓	
4	¿Las actividades a realizar son las necesarias?	✓	
5	¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	✓	
6	¿El tiempo estipulado para la realización del diagnóstico es el correcto?	✓	
7	¿Las fuentes consultadas para la elaboración del diagnóstico, fueron suficientes?	✓	
8	¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias de la institución?	✓	
9	¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias y debilidades?	✓	
10	¿La priorización del problema a intervenir fue la correcta?	✓	
11	¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	✓	
TOTAL		11	
OBSERVACIONES:			

Fuente: (Bidel Méndez 2016, Guía para el Ejercicio profesional supervisado)

5.2 De la fundamentación teórica

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo **Para la evaluación de la fundamentación teórica**

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	¿La teoría corresponde al tema contenido en el problema?	✓	
2	¿El contenido es suficiente para tener claridad respecto al tema?	✓	
3	¿Las fuentes consultadas son suficientes para dar soporte al tema?	✓	
4	¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específico?	✓	
5	¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	✓	
6	¿Se evidencia aporte del Epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	✓	
7	¿Existe coherencia entre lo citado y el aporte del Epesista?	✓	
8	¿La fundamentación proyecta una buena solución al problema?	✓	
TOTAL		8	
OBSERVACIONES:			

Fuente: (Bidel Méndez 2016, Guía para el Ejercicio profesional supervisado)

5.3 Del diseño del plan de intervención

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo Para la evaluación del plan acción

Instructivo. Marque con una "X" la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	¿Es completa la identificación institucional del Epesista?	✓	
2	¿El problema es priorizado en el diagnóstico?	✓	
3	¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	✓	
5	¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	✓	
6	¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	✓	
7	¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	✓	
8	¿Los beneficiarios están bien identificados?	✓	
9	¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	✓	
10	¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	✓	
11	¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	✓	
12	¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	✓	
13	¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del presupuesto?	✓	
TOTAL		13	
OBSERVACIONES			

Fuente: (Bidel Méndez 2016, Guía para el Ejercicio profesional supervisado)

5.4 Del módulo por parte de la institución

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo
Para la evaluación del EPS por parte de Cruz Roja Guatemalteca, delegación del
municipio de Jalapa

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	¿El Epesista conoce sobre el tema que está capacitando?	✓	
2	¿Ha enriquecido sus conocimientos administrativos con el tema visto?	✓	
3	¿Considera oportuna la intervención del Epesista en el tema abordado?	✓	
5	¿Ha despejado las dudas de la manera correcta?	✓	
6	¿Abordo los temas que necesitaba conocer?	✓	
7	¿Son innovadores los temas presentados?	✓	
8	¿El módulo que presenta será de utilidad para la institución?	✓	
9	¿Considera que habrá mejoras en la administración basándose al módulo?	✓	
10	¿Es conveniente utilizar el módulo en la institución para llevar a cabo la administración?	✓	
TOTAL		10	
OBSERVACIONES:			

Fuente: elaborado por Epesista Cristian David Gámez Cayax

5.5 De la ejecución y sistematización de la intervención

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo **Para la evaluación de la sistematización de experiencias**

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	✓		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	✓		
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	✓		
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	✓		
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	✓		
TOTAL	5		
OBSERVACIONES:			

Fuente: (Bidel Méndez 2016, Guía para el Ejercicio profesional supervisado)

**Capítulo VI
Voluntariado**

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Comisión de Medio Ambiente y Atención Permanente



**Informe de reforestación, paseo del lago
municipio de Villa Nueva**

Guatemala de la asunción, 05 de junio del 2018



El informe del voluntariado presentado por:

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| 1. Veronica Marizol Alonzo Zacarías | carné 9317059 |
| 2. Hugo Leonel Choguix Xocop | carné 200012494 |
| 3. Johanna Elizabeth Morales Delgado | carné 201116033 |
| 4. Luis Anibal Girón Barillas | carné 201118990 |
| 5. Joseline Noemí Hernández | carné 201118992 |
| 6. Shirley Abigayl Noj Moncada | carné 201118994 |
| 7. Kimberly Tatiana Torres Sosa | carné 201219443 |
| 8. Cristian David Gámez Cayax | carné 201224033 |
| 9. Benedicto Xatá Saloj | carné 201319430 |
| 10. Suleyma Inadalli Arreaga Laz | carné 201319782 |
| 11. Miguel Ángel Gómez Jauria | carné 201320071 |
| 12. Brenda Karina Barrera Flores | carné 201321263 |
| 13. Gloria Estéfana Puluc Pocón | carné 201321917 |

Participaron en la actividad como aporte a reforestación de Guatemala, sede central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Guatemala de la asunción, 05 de junio del 2018

Índice

Presentación	i
Objetivo general	1
Objetivo específico	1
Justificación	1
Georreferencia	2
Ubicación política administrativa	3
Área de influencia	4
Sitio específico de la actividad	4
Áreas coordinadas	4
Foto con su descripción	5
Croquis de la plantación	5
Tipo de árbol	6
Cantidad	7
Fecha de siembra	7
Cronograma	8
Limitaciones y logros	9
Conclusiones	10
Recomendaciones	11
Evidencia fotográfica	12
Día mundial del medio ambiente	15
Anexos	16

6.1 Presentación

La Universidad San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, está comprometida con la conservación del medio ambiente, ya que es algo que todos utilizamos y pocos le damos importancia, por tal motivo como estudiantes Epesistas de la licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, se ha trabajado en conjunto con la municipalidad de Villa Nueva el proyecto de **Reforestación del paseo del lago de Amatitlán**, el cual consiste en la plantación de arbolitos con el nombre de Aripín y Ciprés, los cuales serán los que le darán vida al lugar ya que por la contaminación existente y la tala de árboles se ha ido degradando poco a poco.

Como es de conocimiento nacional, el lago de Amatitlán está contaminado de gran manera y a punto de desaparecer, es por ello que se hace necesario e importante el trabajo de la plantación de árboles, para conservar los suelos que lo rodean, y darle vida al lago con los beneficios que dan los árboles seleccionados.

Por tal motivo como Epesistas se ha realizado la etapa de voluntariado, plantando 3,900 arbolitos, los cuales fueron sembrados a una distancia de tres metros entre cada uno, con la técnica de trebolito, así también era necesario plantarlos en un terreno que les brindara sol, sombra y agua, por lo que el terreno seleccionado es el mejor para que se desarrollen de gran manera, y que estos puedan conservar el suelo y las aguas del lugar.

conociendo muy bien que si no se le da seguimiento al proyecto será trabajo desperdiciado; es por ello que con ayuda de la municipalidad local, se le podrá dar seguimiento y sostenibilidad a la plantación de árboles, para que el objetivo principal se logre de gran manera, teniendo como fin la siembra de 7800 árboles en territorio asignado.

Así también se presenta un informe el cual contiene información sobre cuáles son los objetivos del proyecto, justificación la cual da a conocer el porqué de la plantación, descripción del territorio asignado, cronograma de actividades, clase de árboles plantados, limitaciones y logros obtenidos en la ejecución del mismo, y como

6.2 Objetivos

✓ **Objetivo general**

Contribuir al mejoramiento de las condiciones ambientales en Guatemala, por medio de la Reforestación con árboles de Aripín y Ciprés.

✓ **Objetivo específico**

- Plantar árboles de Aripín y Ciprés en el paseo del lago de Amatitlán, para mejorar las condiciones ambientales.
- Contribuir a la recuperación del lago de Amatitlán, con los beneficios que da la plantación de árboles.
- Mejorar el panorama en el paseo del lago de Amatitlán, para que los visitantes se sientan más atraídos por el lugar.
- Crear conciencia en los turistas Nacionales e internacionales sobre los beneficios que da la conservación del medio ambiente.

6.3 Justificación

El presente informe de voluntariado del Ejercicio Profesional Supervisado EPS de la Facultad de Humanidades, se ha realizado debido a que es de suma importancia que los estudiantes de la Facultad de Humanidades contribuyan en el desarrollo y el cuidado del medio ambiente por tal razón se ejecutó el proyecto de la siembra de árboles. El cual se realizó en varias etapas. En primer lugar se hizo el reconocimiento del terreno, para poder determinar si era apto o no para la siembra de los árboles, luego la limpia de terreno para que los arboles quedaran en buena tierra y así poder crecer, y por último la siembra de los arboles; los cuales al momento de ser sembrados se les debía de quitar

las bolsas en el cual venían los piloncitos, para que de esta manera pudiese aprovechar al máximo el potencial de la tierra y para que la raíz pudiera expandirse y crecer.

Por la ejecución del proyecto habría muchos beneficiarios tanto directos como indirectos. Los beneficiarios directos serían las comunidades urbanas que se encuentran aledañas al lugar en el cual se realizó la reforestación, el cual fue en el paseo del lago en se encuentra en Villa Nueva. Los beneficiarios indirectos seríamos todos ya que los arboles ayudan a tener un mejor ambiente a nivel nacional y mundial y eso permitiría a todas las personas vivir en un mejor mundo y gozar de buena salud. Al final es compromiso de todos cuidar del medio ambiente, velando que los arbolitos puedan crecer; para ello se necesitara de la ayuda de todos y por tal razón el personal de la municipalidad de Villa Nueva y personal que labora en el paseo del lago, así como las personas que visitan tal lugar han sido educadas para cuidar y velar por el crecimiento de los arbolitos.

Se eligió el paseo de lago para realizar dicho proyecto debido a que en tal lugar a pesar de que a su lado se encuentra parte del lago de Amatitlán, no se encuentran ni se pueden observar tantos árboles y esto al final viene a influir en el medio ambiente y en el calentamiento global. Como profesionales nos vemos en la necesidad de contribuir en el desarrollo y cuidado del medio ambiente, debido a que son muy pocas las instituciones que se dedican a reforestar; esto nos motiva a reforestar, el cual se realizó por medio de la siembra de los árboles; para que nuestro país Guatemala no pierda su atractivo que podemos observar y percibir a través de la naturaleza.

6.4 Georreferencia

Paseo del lago se ubica en: Carretera CA-9 Amatitlán, calle final a Mayan Golf, Villa Nueva.

El lugar está a casi 23 kilómetros de la ciudad, se puede llegar por la Calzada Aguilar Batres, se llega a Villa Nueva y se busca el camino para Mayan Golf.

6.5 Ubicación política administrativa

El proyecto se encuentra ubicado en el municipio de Villa Nueva y tiene como límites político administrativo a los siguientes municipios.



Imagen sobre ubicación política y administrativa recuperada de:
[wikipedia.org/wiki/Villa_Nueva_\(Guatemala\)](https://wikipedia.org/wiki/Villa_Nueva_(Guatemala))

➤ Área de influencia

El **lago de Amatitlán** es un lago de cráter situado en Guatemala. Se encuentra a 25 km de la Ciudad de Guatemala, a una altitud de 1186 msnm. Tiene 12 km de largo, 3 km de ancho, y una superficie de 15.2 km². Su profundidad máxima es de 33 m y su profundidad media es 18 m. El volumen del cuerpo de agua es aproximadamente 0.286 km.²

➤ Sitio específico de la actividad

El paseo del lago es un hermoso destino ubicado muy cerca del lago de Amatitlán. Esto permite que se tenga una vista privilegiada rodeada de naturaleza. Este paseo es un destino turístico que llama la atención de muchos de los locales gracias a sus lindas instalaciones, gimnasio al aire libre, sillas para descansar y lugares para dejar el vehículo.

Lo mejor

Vista panorámica al Lago de Amatitlán, Gimnasio al aire libre, Paseo rodeado de naturaleza

Precios:

Entrada gratuita

Horario:

Siempre abierto

Ubicación

Carretera CA-9, Amatitlán

Áreas coordinadas

Amatitlán se localiza a 27 kilómetros al Sur de la Ciudad de Guatemala con una altitud de aproximadamente 1188 metros sobre el nivel del mar. Cuenta con varias de vías de acceso, la principal de ellas, es la carretera CA-9 o autopista al Pacífico, que conecta con la Ciudad de Guatemala

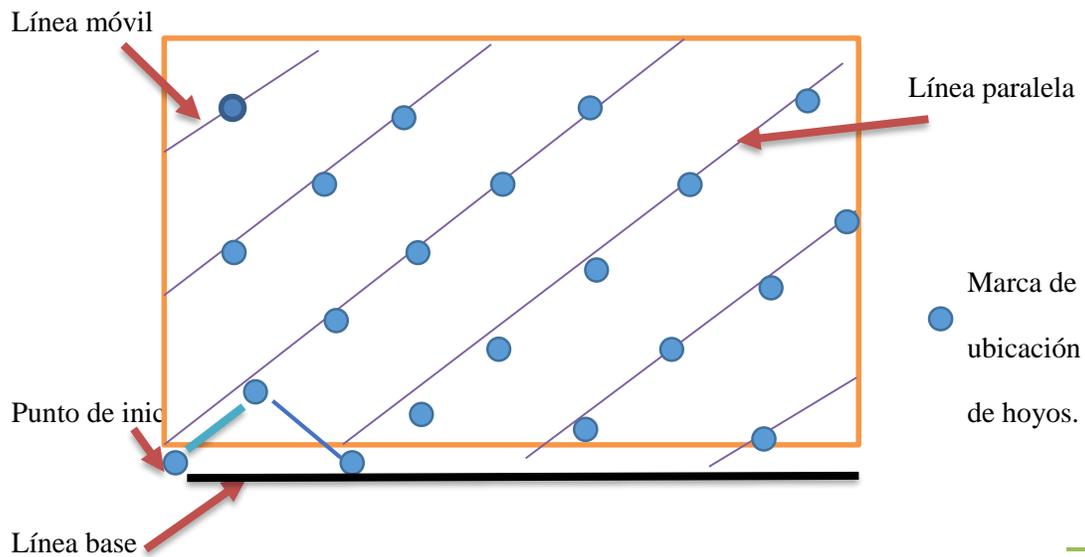
Y con los municipios vecinos como Villa Nueva, Villa Canales, San Miguel Petapa, Mixco, San Vicente Pacaya, Palín y Escuintla.

Tomando en cuenta los censos poblacionales a partir de 1950, y de acuerdo con los datos presentados por el Centro de Estudios Urbanos y Regionales (CEUR) de la Universidad de San Carlos de Guatemala en febrero de 2007, el cronista Oscar Fajardo Gil realizó un estudio reciente que estima la población de Amatitlán en el año 2010: 100,456 en el área urbana y 20,595 en el área rural. Estas cifras, calculadas técnicamente en sus mínimos, ubicarían la población actual del municipio de Amatitlán, Guatemala, en 121,051 habitantes.

Foto con su descripción

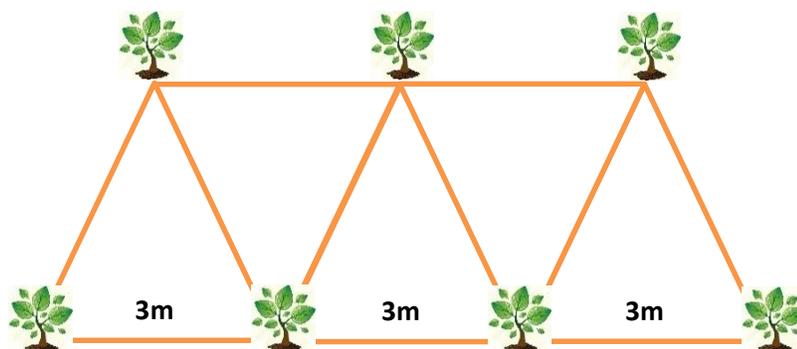


6.6 Croquis de la plantación



Fuente: Normativo para la ejecución, elaboración y presentación del formato de informe para reportar actividades de reforestación dentro del voluntariado de EPS en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, recuperada 03 junio 2018

Marcado en tresbolito



Fuente: Normativo para la ejecución, elaboración y presentación del formato de informe para reportar actividades de reforestación dentro del voluntariado de EPS en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, recuperada 03 junio 2018

Arboles colocados en tresbolitos

Muestra la plantación de árboles, a tres metros de distancia de cada uno de ellos, y la técnica empleada para la siembra fue tresbolitos.

6.7 Tipos de árbol:

➤ Aripín (Caesalpinia velutina):

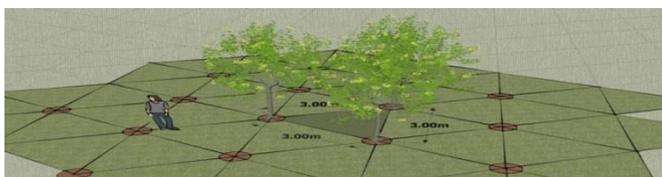
El uso más importante de esta especie es por su leña, y después por su madera para industrias rurales, cercas vivas, postes para cercas y conservación de suelos. También puede usarse para elaborar carbón de alta calidad. Por todos estos motivos se ha usado en plantaciones energéticas, siendo una de las especies más ampliamente usadas en las áreas más secas de Guatemala.

➤ Ciprés:

El ciprés es un árbol con algunas particularidades, como su forma, su longevidad (un ejemplar puede vivir durante varios siglos) y los usos que se le da, tanto por medio de su plantación planificada como a su madera. Este artículo resume las peculiaridades del ciprés, datos como su forma, su madera y la poda que necesita, y analiza el posible papel de esta especie como barrera natural contra el fuego.

Cantidad:

La cantidad de arboles que se nos fue proyectada es de 7,800, y la cantidad de arboles sembrados grupalmente fue de 3,900. Y se divide de la siguiente forma, 2,500 del árbol Aripín y 1,400 del árbol Ciprés, para dar un total de 3,900.



Fuente:<https://www.permacultura.org.mx/es/herramientas/formulario/tresbolillo/>

6.8 Fecha de siembra:

El día 5 de junio inicio la siembra de los arboles según programación, posteriormente se dio seguimiento el día sábado 9 de junio para culminar el día domingo en horas de la mañana.

6.9 Cronograma de actividades correspondientes del 2018

No	Actividad	Mayo					Junio							
		Semana 3	Semana 4				Semana 1			Semana 2				
		Día	Días				Días			Días				
		20	22	25	26	27	5	9	10	13	14	15	16	17
1.	Inducción a voluntariado de Reforestación													
2.	Reconocimiento y asignación de lugar a reforestar													
3.	Capacitación a voluntarios basada en el manual “Un regalo de vida”													
4.	Capacitación a estudiantes del Municipio de Villa Nueva “Un regalo de vida”													
5.	Preparación de terreno, limpieza y agujeros													
6.	Reforestación en Parque Ecológico Paseo del Lago													
7.	Supervisión de área reforestada													
8.	Entrega de etiquetas sobrantes a representantes municipales													
9.	Elaboración de informe final de la realización de reforestación													

Fuente: (Brenda Karina Barrera Flores, Grupo No.2 paseo del lago, voluntariado 2018)

6.10 Limitaciones y logros

En la actividad se encontró ciertas limitaciones, una de ellas era que cada integrante de grupo es de diferentes lugares lo cual complicaba reunirse ya que el lugar a reforestar era lejos de donde vive cada uno, a su vez que cada uno tiene diferentes horarios de trabajo lo cual afecto en solicitar permisos en los mismos, la situación económica al momento se obtuvo gastos que conlleva la actividad fuera de ello pago de transporte y comida.

Por otra parte, el lugar asignado a reforestar era un terreno complicado debido a que era ladera y un terreno con mucha piedra, al momento de limpiar el área era resbaloso, cuando se realizó la siembra de arbolitos fue difícil hacer los agujeros por las piedras e incluso se encontró basura haciendo así el trabajo un poco difícil.

Finalmente se obtienen muy buenos resultados porque se logro limpiar toda el área asignada a reforestar y se logra sembrar la mayor cantidad de arbolitos asignados por integrante de grupo, con esto contribuimos con el medio ambiente ayudando a disminuir la contaminación y el calentamiento global causado por tanta tala de árboles.

6.11 Conclusiones

- La actividad encomendada al grupo de estudiantes de la Facultad de Humanidades en el área de Pedagogía y Administración Educativa, fue llevada con éxito, dejándonos una satisfacción muy grande tanto a nivel personal como a nivel social porque se contribuye con el medio ambiente y con la comunidad donde llevamos a cabo nuestra actividad.
- La siembra de árboles es fundamental para conservar un ambiente limpio y sano con esta clase de actividades de reforestación ayudamos a limpiar el oxígeno y a ser parte del cambio, a formar parte de las personas que luchan por conservar el medio ambiente y que las demás personas puedan tomar conciencia también del daño que causamos tirando basura y talando árboles.
- Reforestar es una actividad en la que todos pueden participar y ser voluntarios llena de mucha satisfacción que muchas personas colaboraron con sembrar los 3,900 árboles que fueron asignados, esto da como resultado un área más reforestada del Paseo del lago Villa Nueva, contribuyendo así una pequeña parte de nuestro país pero un gran impacto para el medio ambiente.

6.12 Recomendaciones

- Que se ayude en reforestaciones y actividades de esta clase para contribuir con el medio ambiente.
- Hacer conciencia en las demás personas para que no tiren basura en áreas verdes perjudicando así el medio ambiente.
- Utilizar las herramientas adecuadas para realizar estas actividades así evitar que ocurran accidentes.
- Darle seguimiento a la actividad visitando el lugar para verificar que los arbolitos si se pegaron y estén en buenas condiciones.
- Dar a conocer a más personas esta clase de actividades para que se involucren y así abarcar más lugares para reforestar nuestro planeta.

Reforestación realizada en el paseo de lago Villa Nueva, por grupo de estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado.



Grupo 2 voluntariado 2018



Hugo Leonel Choguix Xocop



Johana Elizabeth Morales Delgado



Verónica Marizol Alonzo Zacarias



Shirly Abigayl Noj Moncada



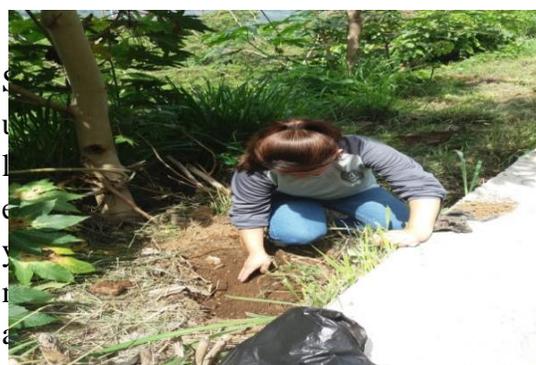
Gloria Estefána Puluc Pocón



Cristian David Gámez Cayax



Josiline Noemi Hernández



Inadalli Arrega Laz



Norma Karina Barrera Flores



Kimberly Tatiana Torres Sosa



Miguel Angel Gómez Jauria

El día mundial del medio ambiente fue establecido por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución del 15 de diciembre de 1972. Se celebra desde 1974 el 5 de junio de cada año, fecha con la que se dio inicio a la Conferencia de Estocolmo en 1972, cuyo tema central fue el Ambiente.

La Asamblea General de la ONU también aprobó la creación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

El día mundial del medio ambiente es un vínculo por medio del cual la Organización de Naciones Unidas (ONU) sensibiliza a la población mundial en relación a temas ambientales, intensificando la atención y la acción política. Los objetivos principales son brindar un contexto humano, motivar a las personas para que se conviertan en agentes activos del desarrollo sustentable y equitativo; promover el papel fundamental de las comunidades en el cambio de actitud hacia temas ambientales, y fomentar la cooperación para que el medio ambiente sea sostenible, pues esta garantizará que todas las naciones y personas disfruten de un futuro más próspero y seguro.

El Día Mundial del Medio Ambiente es un evento en el que se realizan múltiples actividades: concentraciones en calles, conciertos ecológicos, ensayos y competencias de afiches en escuelas y colegios, plantaciones de árboles, campañas de reciclaje y de limpieza, entre otras. Es, además, un suceso multimedia que lleva a periodistas a escribir y a hacer reportajes críticos acerca del ambiente, así como documentales televisivos, exhibiciones fotográficas, eventos intelectuales como seminarios, mesas redondas, conferencias, solo por nombrar algunos.

En muchos países esta celebración es una oportunidad de firmar o ratificar convenios internacionales y, algunas veces, establece estructuras gubernamentales permanentes relacionadas con el manejo ambiental y la planificación económica.

Día Mundial del Medio Ambiente, 5 de junio

Cada año, el Día Mundial del Medio Ambiente se organiza en torno a un tema y sirve para centrar la atención en una cuestión particular apremiante. El tema de este año, Sin Contaminación Por Plástico, hace un llamamiento a la población de todo el mundo en favor de un planeta sin contaminación por plásticos. La celebración de este día pretende hacernos conscientes de que nosotros mismos podemos cambiar hábitos en nuestro día a día para reducir la pesada carga de la contaminación de los plásticos en nuestra naturaleza, en nuestra vida silvestre y sobre nuestra propia salud.

Anexo 1. Inauguración del evento y de la reforestación







CARTA DE CONVENIO DE SOSTENIBILIDAD

El comité de Medio Ambiente de la Municipalidad de Villa Nueva, Guatemala. Se compromete a través de la presente a darle sostenibilidad y seguimiento al proyecto de reforestación, de 3,900 árboles, realizado del 25 de mayo al 10 de junio de 2018. Con el apoyo y gestión de los siguientes Epesistas. Hugo Leonel Choguix Xocop, carné 200012494; Cristian David Gámez Cayax, carné 201224033; Miguel Angel Gómez Jauria, carné 201320071; Luis Anibal Girón Barillas, carné 201118990; Joseline Noemí Hernández, carné 201118992; Johanna Elizabeth Morales Delgado, carné 201116033; Benedicto Xatá Saloj, carné 201319430; Veronica Marizol Alonzo Zacarías, carné 9317059; Brenda Karina Barrera Flores, carné 201321263; Gloria Estéfana Puluc Pocón, carné 201321917; Suleyma Inadalli Arreaga Laz, carné 201319782; Kimberly Tatiana Torres Sosa carné 201219443; y Shirley Abigayl Noj Moncada, carné 201118994. Todos de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración educativa de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente del terreno comunal reforestado ubicado en la georreferencia (Paseo del lago) de Villa Nueva Guatemala.

EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE A LOS DIEZ DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO, EN VILLA NUEVA, GUATEMALA.

**Sr. AROLDO DE LEÓN
MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA**

COMISIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y ATENCIÓN PERMANENTE
FAHUSAC

MUNICIPALIDAD DE VILLA NU
RECIBIDO
11 JUN 2018
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Conclusiones

- El proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, integración, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo institucional, uniendo los recursos humanos, técnicos y materiales. Es por ello que se vuelve importante darlo a conocer en la Cruz Roja, delegación Jalapa para que sea aplicado de forma correcta y que sus actividades administrativas sean desarrolladas de mejor manera.
- El módulo de procesos e instrumentos administrativos fue elaborado con el fin que todo personal administrativo de la Cruz Roja delegación Jalapa, tenga al alcance una herramienta que les permita realizar sus funciones de manera más rápida y sencilla, siguiendo una serie de etapas en el proceso administrativo, para que toda actividad que programen sea llevada al éxito.
- Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la administración, realizando dos importantes funciones las cuales son la de Constancia (es la que asegura la pervivencia de lo actuado al constituirse a su soporte material) así como la de Comunicación (son los que comunican todo lo relacionado a las actuaciones administrativas) por lo tanto el módulo presenta ejemplos de documentos los cuales serán ajustables a las actuaciones que se vivan en la institución, permitiendo que el personal administrativo realice sus funciones de manera más fácil y segura.
- Las capacitaciones impartidas en base al módulo, tenían el objetivo de aclarar toda duda que surgiera al momento de presentar las herramientas que harían fácil el proceso administrativo institucional, logrando con ello que al implementarlas en las futuras actuaciones se realizara de manera correcta y que proyecten mejores resultados.

Recomendaciones

- Para que una institución funcione de manera correcta es importante que el o los administradores respeten y sigan todas las etapas del proceso administrativo, para que los recursos humanos y materiales que se obtengan sean aprovechados de mejor manera y no sea necesaria la improvisación.
- El módulo contiene ejemplos de herramientas para que el personal administrativo de Cruz Roja Guatemalteca, delegación del municipio de Jalapa pueda llevar a cabo de manera correcta el proceso administrativo, los cuales deberán ser ajustados a las necesidades y actividades que en ella se convivan.
- El personal administrativo deberá tener claro cuáles son las funciones de cada documento administrativo para que al momento de su redacción tenga el resultado que se espera, ya que son las herramientas que evidencian todo lo actuado en la administración institucional.
- Será necesario que el módulo de procesos e instrumentos administrativos, se dé a conocer por parte de los administradores al personal que desee ejercer las funciones administrativas o lo asignen a las mismas, para que se fortalezca cada vez más la administración institucional.

Bibliografía

1. Stoner, J y Charles W. (1989) **Administración**. Fuentes impresiones. México
2. UINAP. (1991) **Documentos específicos de la Administración**.
3. Stoner, J. A., Freeman, E. (1994) **Administración**, quinta edición, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A, México, 1994.
4. James, P. (1997) **la gestión de la calidad total, un texto introductorio**, primera edición, Prentice Hall internacional Iberia, Madrid.
5. Rodas De López, I. (1998) **administración de empresas**, primera edición, EDITEXCA , Guatemala.
6. Santizo, (1998) **Procesos administrativos**, editorial educativa.
7. Cruz Narciso, R. D. (2000). **Caracterización Departamental Jalapaneca**. Imprenta rayos el Jumay. Guatemala.
8. Ramírez Cardona, C, (2002) **Fundamentos de administración**, Colombia.
9. Cardona R. F. (2004) **Registros y controles: su aplicación a la práctica administrativa educativa**, Guatemala.
10. Chiavenato, I. (2004). **Gestión del talento humano**. 3ra. Edición. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores. México
11. Fernández, M. (2005) **Elaboración técnica de documentos oficiales**, INAP. Guatemala.
12. Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2008) **Administración, una perspectiva global y empresarial**, décimo cuarta edición. Interamericana editores S.A. de C.V., México
13. Cardona Recinos, F. (2008) **Procesos Técnicos Administrativos Su aplicación a la Práctica Administrativa Educativa Registros y Controles séptima Edición** Guatemala
14. Reyes Ponce, A (2008). **Administración moderna**. Limusa. España.
15. Chiavenato, I. (2009). **Administración de recursos humanos el capital humano de la organización**. Novena edición. México.
16. Robbins, S. P., Coulter, M. (2010) **Administración**, Décima edición, Pearson educación de Mexico, S.A, Mexico.

17. Galo, Pearson (2010) **Registros y controles**, educación de Mexico, S.A, Mexico.
18. Jones, G. R. y George, J. M. (2011) **Administración Contemporánea**, octava edición, México.
19. Chiavenato, I. (2011) **Introducción a la teoría general de la administración**, octava edición, Hill interamericana editores, S.A. de C.V. México.
20. Santizo, C. (2014) **Redacción y correspondencia II** editorial educativa.
21. Jones, D. (2014) **Procesos administrativos**, ediciones superación, Guatemala.
22. Mixco, M. d. (2016). **Plan Operativo Anual**. Ciudad. Guatemala.
23. Méndez Pérez, J.B. (2016) **Guía de Ejercicio Profesional Supervisado**. Guatemala
24. Méndez Pérez, J. B. (2017) **Proyectos, elementos propedéuticos**, catorce edición corregida, Ediciones superación, Guatemala.

E-Grafía

1. www.cuzroja.gt.
2. <https://www.imagenes.google.com>
3. [https://es.wikipedia.org/wiki/Jalapa_\(Guatemala\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jalapa_(Guatemala)) (recuperado 150318)
4. <http://tradicionesycostumbresdejalapa.blogspot.com/> (recuperado 150318)
5. <http://www.deguate.com/municipios/pages/jalapa/jalapa/historia.php#.Wjx5R01y6xk> (recuperado 150318)

Apéndices

Apéndice 1

Plan diagnóstico

a. Identificación o parte informativa

- Cruz Roja Guatemalteca, delegación de Jalapa, ubicada en sexta avenida, 1-99 zona 1, barrió la Democracia, del municipio y departamento de Jalapa.
- Epesista Cristian David Gámez Cayax, número de carné 2175668120102, registro académico 201224033, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Sede Central, Jornada domingo, Departamento de Pedagogía, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

b. Título

Plan diagnóstico de Cruz Roja Guatemalteca delegación Jalapa... **“Desempeño institucional del área Administrativa”**

c. Ubicación física de la institución.

Sexta avenida, 1-99 zona 1 barrio la Democracia, del municipio de Jalapa y departamento de Jalapa.

d. Objetivos

General

- Identificar deficiencias de la institución, con el fin de implementar mejoras en las diversas funciones que realiza.

Específicos

1. Aplicar instrumentos de observación al personal de la Cruz Roja, haciendo énfasis en la administración que actualmente conviven.
2. Conocer si existen dificultades en el personal administrativo al realizar sus funciones, para crear una solución factible.
3. Interpretar los instrumentos de observación, para definir el problema a trabajar en el ejercicio profesional supervisado.

e. Justificación

Para poder realizar de manera correcta y eficaz el ejercicio profesional supervisado, se hace necesaria una evaluación diagnóstica en la Cruz Roja guatemalteca delegación de Jalapa; para conocer en qué situación administrativa, económica, laboral y social que se encuentra actualmente; abarcando desde la infraestructura, antecedentes históricos, contexto en el que se desarrolla, fortalezas, debilidades; y la forma en que realizan sus actividades diarias, pudiendo así determinar cuáles son los resultados que obtienen con la manera en la que actualmente es dirigida la institución.

Seguidamente a un estudio minucioso se podrá dar seguimiento al problema que más amenaza a la institución, determinando un proyecto debidamente planificado, acorde a las necesidades institucionales, que pueda crear un gran impacto positivo a los beneficiados.

f. Actividades

1. Presentación formal a Cruz Roja, como estudiante Epesista.
2. Estudio superficial a la institución para elaborar instrumentos de observación.
3. Elaboración de instrumentos de observación.
4. Revisión de instrumentos de observación.
5. Aplicación de los instrumentos de observación.
6. Interpretación de entrevista, encuesta y lista de cotejo.
7. Recopilar información que describa el contexto de la institución.
8. Recopilar información a través de documentos de texto para el diagnóstico institucional.
9. Listar carencias y deficiencias de la institución.
10. Definir problema a trabajar.
11. Realizar informe del diagnóstico de EPS.
12. Entrega de Diagnóstico para revisión a Asesora del EPS.
13. Evaluar el diagnóstico por medio de una lista de cotejo.

g. Tiempo

El plan diagnóstico dio inicio el domingo 18 de febrero y finalizara el domingo 01 abril de 2018.

Cronograma de actividades para el año 2018

No.	Actividades	Febrero Semanas					Marzo Semanas					Abril Semanas				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Presentación formal a Cruz Roja, como estudiante Epesista.	■														
2	Estudio superficial a la institución para elaborar instrumentos de observación.		■													
3	Elaboración de instrumentos de observación.			■												
4	Revisión de instrumentos de observación.				■											
5	Aplicación de los instrumentos de observación.					■	■									
6	Interpretación de entrevista, encuesta, y lista de cotejo.							■	■							
7	Recopilar información que describa el contexto de la institución.									■	■	■				
8	Recopilar información a través de documentos de texto para el diagnóstico institucional.												■			
9	Listar carencias, y deficiencias de la institución.													■		
10	Definir problema a trabajar.														■	
11	Realizar informe del diagnóstico de EPS.															■
12	Entrega del diagnóstico para revisión, a Asesora del EPS															■
13	Evaluar el diagnóstico por medio de una lista de cotejo.															■

Fuente: Epesista Cristian David Gámez Cayax

i. Técnicas e instrumentos

- Entrevista dirigida presidenta de la Cruz Roja guatemalteca, delegación de Jalapa.
- Encuesta dirigida a personal asalariado de la Cruz Roja guatemalteca, delegación de Jalapa.
- Lista de cotejo dirigida a personal voluntario de la Cruz Roja, delegación de Jalapa.
- Lista de cotejo para evaluar el plan diagnóstico.

j. Recursos

Humanos

- Asesora de ejercicio profesional supervisado
- Epesista
- Presidenta de la Cruz Roja
- Personal voluntarios de la Cruz Roja
- Personal asalariado de la Cruz Roja

Materiales

- libros
- hojas de papel bond, tamaño carta
- usb
- computadora
- impresora
- lapiceros
- agenda

k. Responsables

- Epesista Cristian David Gámez Cayax de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Sede Central, Jornada domingo, Departamento de Pedagogía, Facultad de Humanidades.

l. Evaluación

Se evaluará las acciones ejecutadas en el diagnóstico, a través de una lista de cotejo.

Apéndice 2

Bosquejo de temas para el módulo de Proceso e instrumentos administrativos

Bloque 1

- I. Que es administración
- II. Características de la administración
- III. Perfil de un administrador
- IV. Que es el proceso administrativo
- V. Etapas del proceso administrativo

Bloque 2

- VI. Planeación
 - A. Instrumentos para la planeación.
 - 1) Plan Operativo Anual (POA) (definición y estructura)
 - 2) Diagnostico (definición y elementos que lo conforman)
 - 3) Matriz FODA (definición y ejemplo)
 - 4) Análisis CAME (definición y ejemplo)
 - 5) Grafica de Gantt. (definición y ejemplo)
 - 6) Presupuesto (definición y ejemplo)

Bloque 3

- VII. Organización
 - A. Instrumentos a utilizar en la organización
 - 1) Organigrama, (definición y ejemplo)
 - 2) Descripción de cargos (definición y ejemplo)
 - 3) Perfil de Puestos (definición y Ejemplo)
 - 4) Políticas Internas (Definición)

Bloque 4

- VIII. Integración
 - A. Instrumentos para la Integración
 - 1) Entrevista laboral (definición y ejemplo)
 - 2) Currículum vitae (definición y ejemplo)
 - 3) Contrato laboral (definición y ejemplo)
 - 4) Contrato de compraventa (definición y ejemplo)
 - 5) Solicitud (definición y ejemplo)
 - 6) Cuadro comparativo (definición y ejemplo)
 - 7) Cuadro de entrada Doble (definición y ejemplo)
 - 8) Expediente (definición)

Bloque 5

- IX. Dirección
 - A. Que es dirección
 - B. Actividades

Bloque 6

- X. Control
 - A. Herramientas a utilizar para el control
 - 1) Inventario (definición y ejemplo)
 - 2) Lista de cortejo (definición y ejemplo)
 - 3) Escala de Rango (definición y ejemplo)
 - 4) Control de asistencia de personal (definición y ejemplo)
 - 5) Control de actividades (definición y ejemplo)

Bloque 7

- XI. Documentos administrativos
 - A. Oficio (definición y modelo)
 - B. Providencia (definición y modelo)
 - C. Dictamen (definición y modelo)
 - D. Resoluciones (definición y modelo)
 - E. Acta (definición y modelo)
 - F. Transcripción de acta (definición y modelo)
 - G. Memorial (definición y modelo)
 - H. Circular (definición y modelo)
 - I. Memorándum (definición y modelo)
 - J. Conocimientos (definición y modelo)

Apéndice 3

**Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033**

Entrevista

(Dirigida a presidenta de la cruz roja delegación de Jalapa)

Instructivo. Responda los siguientes cuestionamientos.

1. ¿Cómo fue su ingreso a la cruz roja?
2. ¿Que la motivo a ser voluntaria en el movimiento de la cruz roja?
3. ¿Porque acepto la responsabilidad como presidenta en el movimiento?
4. ¿Cuáles son sus objetivos al ostentar el cargo como presidenta?
5. ¿De qué manera ha sido apoyada por la institución en su cargo como presidenta?
6. ¿El personal que dirige cumple con las actividades que les asigna?
Si no porque
7. ¿Qué conoce de la administración institucional?
8. ¿Qué actividades realiza como administradora y presidenta de la institución?
9. ¿Cuál es su compromiso con la institución?

10. ¿ha sido capacitada para obtener el cargo como administradora general de la institución?

11. ¿cambiaría algunos aspectos de la institución?

Si no porque

12. ¿renunciaría al puesto de administradora?

Si no porque

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Encuesta

(Dirigida a personal asalariado de la cruz roja delegación de Jalapa)

Instructivo. Responda los siguientes cuestionamientos encerrando en un círculo la respuesta que crea conveniente.

1. ¿Siente satisfacción al laborar en la institución?
Sí No

2. ¿Inicio siendo voluntario en la institución?
Sí No

3. ¿conoce todo lo relacionado a las actividades asignadas?
Sí No

4. ¿recibe asesoría por parte de sus superiores en las actividades que le asignan?
Sí No

5. ¿conoce las funciones que se realizan en la administración?
Sí No

6. ¿siente satisfacción propia al realizar las actividades asignadas?
Sí No

7. ¿Su compromiso es el mismo con el de un voluntario?
Sí No

8. ¿Les brinda apoyo a los voluntarios cuando lo requieren?
Sí No
9. ¿Ha sido motivado para continuar laborando en la cruz roja?
Sí No
10. ¿Se vive un ambiente agradable dentro de la institución?
Sí No
11. ¿Renunciaría a su cargo para una superación laboral?
Sí No
12. Al renunciar a su cargo, ¿le gustaría continuar como voluntario?
Sí No

Departamento de Pedagogía
Sede Central, Jornada Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Epesista: Cristian David Gámez Cayax
Carné: 201224033

Lista de Cotejo
(Dirigida a personal voluntario de la Cruz Roja Guatemalteca delegación del
municipio de Jalapa)

Instructivo. Marque con una “X” la casilla que considere conveniente

No.	Aspectos observables	Si	No
1	Se siente obligado a apoyar al movimiento de la cruz roja.		
2	Los representantes del movimiento lo motivan a seguir trabajando en Equipo.		
3	Las personas a las que les brinda su servicio humanitario quedan satisfechas.		
4	Tiene conocimiento de todas las actividades que se desarrollan en la Cruz Roja.		
5	Se vive un ambiente agradable en el movimiento de la cruz roja.		
6	Es capacitado para ser voluntario		
7	Lo capacitan en todas las áreas que tiene la Cruz Roja.		
8	Piensa abandonar el movimiento de la cruz roja.		
9	Aspira a trabajar de manera asalariada dentro de la institución.		
10	Toman en cuenta sus ideas para el bienestar del movimiento.		
11	Pone en práctica en sus labores cotidianas, lo aprendido en la cruz roja.		
12	Tiene conocimientos sobre las funciones administrativas que se dan en una institución.		
TOTAL			
OBSERVACIONES:			

Estudiante Epesista

Anexos

Anexo 1



USAC
TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 06 de Noviembre 2017

Licenciada
BRENDA ELIZABETH BORGES AMADO
Asesora de EPS
Facultad de Humanidades
Presente

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

CRISTIAN DAVID GÁMEZ CAYAX
201224033

Previo a optar al grado de Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa.


Lic. Santos de Jesús Dávila Aguilar
Director Departamento Extensión
C.C expediente
Archivo.


Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Bialis
Decano


Reinado


19 NOV 2017

Anexo 2



Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Humanidades

Guatemala, 20 de noviembre de 2017.

Licenciada
Ruth María Guzmán De Solórzano, presidenta
Cruz Roja Guatemalteca, Delegación de Jalapa
Presente

Estimada presidenta:

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 Cristian David Gámez Cayax, que se identifica con número de CUI 2175668120102, y Registro Académico 201224033, En la institución que dirige.

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

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Cruz Roja Guatemalteca
Delegación Jalapa

Santos De Jesús Dávila Aguilár
Director Departamento de Extensión



RECIBIDO
Cruz Roja Guatemalteca
Delegación Jalapa
Fecha: 22/11/2017 Hora: 3:26

Educación Superior, Incluyente y Progresiva
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12
Teléfonos: 2418 8601 24188602 24188620
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

Facultad de Humanidades



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala 20 de agosto de 2018.

A quien Interese:

Presente

Me dirijo a usted, en espera de 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- **Cristian David Gámez Cayax**, con número de carnet **201224033**, participó en la reforestación en el Paseo Del Lago Amatitlán, Villa Nueva municipio del departamento de Guatemala municipio del departamento de Guatemala, el 05, 09, 10 de junio en los diferentes puntos de reforestación oficial, con la plantación de 600 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