



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**Proceso de Capacitación para el desarrollo del empleado municipal de San José Chacayá, Departamento de Sololá**

**SISTEMATIZACIÓN**

**Presentada a la Dirección de la  
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de  
San Carlos de Guatemala**

**POR**

**SANDRA TERESA BATRES PEREZ**

**Previo a conferírsele el título de**

**TRABAJADOR/A SOCIAL**

**En el grado académico de**

**LICENCIADA**

**Guatemala, noviembre 2018**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector MSc. Murphy Olympto Paiz Recinos  
Secretario Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Directora Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello  
Secretaria Licda. Mirna Lissette Valle Peralta

**CONSEJO DIRECTIVO**

**REPRESENTANTES DOCENTES**

MSc. Celita Mahely Chacón de Prera  
MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro

**REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES**

Licenciada Carol Julissa Velasco Escobar

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Estudiante Mónica Alejandra Gálvez Pérez  
Estudiante Linda Sofía Ruíz Zamora

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Coordinadora IIETS M.A. Ada Priscila del Cid García  
Tutora Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez  
Revisora Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun



“Los autores serán los responsables de las  
opiniones y criterios expresados en sus obras”

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de  
la Universidad de San Carlos de Guatemala





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 – Segundo Nivel Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala Centroamérica  
PBX (502) 24439500 – (502) 24188000 Extensiones 1441- 1454 -1458 - 1459  
Teléfono (502) 24188850  
<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



*Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"*

**APROBACIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN**

Guatemala 25 de octubre 2018

Of.366-A/2018-IIETS

M.A. Ada Priscila del Cid García  
Coordinadora  
Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la tutoría del informe final de sistematización denominado: PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE SAN JOSÉ CHACAYÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ elaborado por la estudiante: Sandra Teresa Batres Pérez quien se identifica con número de carné: 200419562.

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Unidad de Trabajos de Graduación, razón por la que se emite APROBACION para que se prosiga con los trámites correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente,

"Id y enseñad a todos"

Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez  
Tutora





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 – Segundo Nivel Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala Centroamérica  
PBX (502) 24439500 – (502) 24188000 Extensiones 1441- 1454 -1458 - 1459  
Teléfono (502) 24188850  
<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



*Instituto de Investigaciones "I.I. Angela Ayala"*

**APROBACIÓN DE REVISIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN**

Guatemala 26 de octubre de 2018  
Of. 372/2018-IIETS

M.A. Ada Priscila del Cid García  
COORDINADORA IIETS  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la revisión del informe final de sistematización titulado: PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE SAN JOSÉ CHACAYÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, elaborado por la estudiante: Sandra Teresa Batres Pérez quien se identifica con carné: 200419562.

El presente trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, por lo cual se emite la APROBACION respectiva.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun  
Revisora



c.c. archivo  
ceci



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 – Segundo Nivel Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala Centroamérica  
PBX (502) 24439500 – (502) 24188000 Extensiones 1441- 1454 -1458 - 1459  
Teléfono (502) 24188850  
<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



*Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"*

DICTAMEN DE SISTEMATIZACIÓN 036-2018

Guatemala 05 de noviembre 2018

Licenciada  
Alma Lilian Rodríguez Tello  
Directora  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Señora Directora:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que de acuerdo a la aprobación emitida por el tutor específico emito DICTAMEN FAVORABLE y hago entrega del informe final de sistematización titulado: PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE SAN JOSÉ CHACAYÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, elaborado por la estudiante: Sandra Teresa Batres Pérez quien se identifica con carné: 200419562, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

Deferentemente,

“Id y Enseñad a Todos”



M.A. Ada Priscila del Cid García  
Coordinadora  
Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

APdelCG/ceci  
c.c. archivo



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



**ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 195/2018**

**Autorización de Impresión Informe Final**

La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, tomando en cuenta la Aprobación de Informe de Sistematización Of. 366-A/2018-IIETS de fecha 25 de octubre 2018, extendida por Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez, en calidad de Tutora; Aprobación de Revisión de Informe de Sistematización Of. 372/2018-IIETS, de fecha 26 de octubre de 2018, remitida por Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun, como Revisora; y Dictamen de Sistematización 036-2018 de fecha 05 de noviembre 2018, suscrito por M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones, respectivamente.

**ACUERDA:**

**AUTORIZAR** la impresión del informe final de Sistematización denominado: **PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE SAN JOSÉ CHACAYÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ**, elaborado y presentado por SANDRA TERESA BATRES PÉREZ, previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el grado académico de Licenciatura; asimismo **NOMBRAR a la Junta Directiva** para la realización del acto protocolario de graduación, la cual queda integrada por: Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello, Directora; Licda. Mirna Lissette Valle Peralta, Secretaria de Escuela; M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones; Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez, Tutora; y Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun, Revisora.

Guatemala, 6 de noviembre de 2018

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello  
DIRECTORA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



## **Dedicatoria**

- A Dios y la Virgen María      Por guiarme en la vida y permitirme llegar a esta etapa de mi vida, por ser mediadores y guardarme en todo momento.
- A mis Padres                      Feliciano Batres y María Pérez, por su ejemplo de lucha incansable, por su amor, la protección y el apoyo que me han brindado.
- A mis hermanos                  Juan Carlos y María por su apoyo y los momentos especiales que hemos compartido.
- A esposo e hijo                    Mauricio y Christopher por su amor, comprensión y apoyo, porque ustedes son el motor que me impulsa a seguir adelante en la vida.
- A mis suegros                      Por sus consejos y apoyo ilimitado que me han brindado, son una pareja ejemplar.
- A mis cuñadas y esposos        Con afecto y cariño, gracias por su apoyo incondicional.
- A sobrinos/as                      Por su cariño y aprecio.
- A amigas/os y compañeras       Por todos los momentos y experiencias que vivimos juntas gracias una fuerte amistad transcurrirá a pesar de los años.
- Agradezco también a la        La Universidad de San Carlos de Guatemala y La Escuela de Trabajo Social por los conocimientos brindados en estos años.
- A mis tutora y revisora        Licda. Delma Lucrecia Palmira y Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun por asesoría y consejos.
- A mi asesora de EPS:            Mtra. Mercedes Magaña, por su apoyo y motivación
- A Usted:                              Que me acompaña en este momento tan importante de mi vida.



## Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1 Antecedentes de la experiencia	1
Capítulo 2 Contexto donde se desarrolló la experiencia	5
2.1. San José Chacayá	5
2.1.1. Origen del nombre	5
2.1.2 Fecha de Fundación	5
2.1.3 Ubicación	6
2.1.4 Extensión Territorial	7
2.1.5 División política administrativa	7
2.1.6 Clima	8
2.1.7 Población total	9
2.1.8 Dimensión y rural	9
2.1.9 Aspectos socio-económicos	9
2.1.10. Producción Agrícola	10
2.1.10.1. Actividades de Subsistencia	10
2.1.10.2 Producción pecuaria	10



2.1.10.3 Producción artesanal	11
2.1.11 Fiesta Patronal	11
2.1.12 Educación	12
2.1.13 Problemas que posee el municipio de San José Chacayá	12
2.2 Municipalidad de San José Chacayá	13
2.2.1 Visión	13
2.2.2 Misión	14
2.2.3 Objetivos	14
2.2.3.1 General	14
2.2.3.2 Específicos	14
2.2.4 Principios	15
2.2.5 Valores	15
2.2.6 Programas y Proyectos	16
2.2.7 Problemas que atiende la municipalidad	17
2.2.8 Otras Infraestructuras de uso colectivo	17
2.2.9 Recursos humanos	18
2.2.10 Organigrama	21
Capítulo 3 Referentes teóricos	23
3.1 Trabajo Social	23



3.1.1 Funciones de los profesionales en Trabajo Social	23
3.1.1.1 Función preventiva	24
3.1.1.2 Función de atención directa	24
3.1.1.3 Función de planificación	24
3.1.1.4 Función docente	24
3.1.1.5 Función de promoción	25
3.1.1.6 Función de mediación	25
3.1.1.7 Funciones de supervisión	25
3.1.1.8 Función de evaluación	25
3.1.1.9 Función gerencial	26
3.1.2 Roles del Trabajador Social	26
3.1.2.1 Consultor-asesor-orientador	26
3.1.2.3 Proveedor de servicios	26
3.1.2.4 Informador	26
3.1.2.5 Investigador	27
3.1.2.6 Planificador	27
3.1.2.7 Evaluador	27
3.1.2.8 Reformador de las instituciones	27
3.1.2.9 Identificador de situaciones	27



3.1.2.10 Educador	28
3.1.2.11 Animador-facilitador-movilizador-concientizador	28
3.2 Trabajo Social de Grupos	28
3.2.1 Objetivos Trabajo Social de Grupos	29
3.2.2 Principios de Trabajo Social de Grupos	29
3.2.3 Papel del Trabajador Social con Grupos	29
3.3 Promoción Social	30
3.3.1 Objetivos de la Promoción Social	31
3.3.2 Elementos de la Promoción Social	31
3.3.2.1 Técnicas de promoción social	32
3.3.2.2 Matriz de las Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fuerzas	32
3.3.2.3 Objetivo principal de la Matriz de Amenazas	33
3.4 Desarrollo Social	33
3.5 Organización Social	34
3.6 Capacitación	34
3.6.1 Beneficios de capacitar	34
3.7 Formación	35
3.8 Metodologías alternas del Trabajo Social	36
3.8.1 Educación Popular	36



3.9 Liderazgo	36
3.10 Municipalismo	37
3.10.1 Empleado Público	37
3.10.2 Características del empleado público	38
3.11 Servidores Públicos	39
3.12 Planificación Municipal	40
3.13 Funciones de la dependencia municipal	41
Capítulo 4 Reconstrucción de la experiencia	42
4.1 Descripción de la experiencia	42
4.2 Fase 1 Investigación diagnóstica	43
4.2.1 Investigación municipal	43
4.2.2 Investigación institucional	43
4.3. Fase 2 Proceso de Capacitación	45
Reunión 1	46
Reunión 2	50
Reunión 3	55
Reunión 4	58
Reunión 5	63
Reunión 6	67



Reunión 7	70
Capítulo 5 Reflexiones de Fondo	76
Capítulo 6 Lecciones Aprendidas	79
Capítulo 7 Propuesta de Cambio	83
7.1 Justificación	84
7.2 Objetivo	84
7.2.1 General	84
7.2.2 Específicos	85
7.3 Metas	85
7.4 Estructura de la Oficina de Trabajo Social Planteamiento de la Propuesta	86
7.5 Metodología	91
7.5.1 Trabajo Social individual y Familiar	91
7.5.2 Trabajo Social con Grupos	91
7.5.3 Trabajo Social Comunitario	91
7.6 Cronograma	92
7.7 Recursos	92
Conclusiones	94
Referencias	96
Egrafía	97



## Resumen

La sistematización es un instrumento que permite la descripción de experiencias vividas y aplicar los conocimientos obtenidos durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, la metodología que se utilizó para el progreso de la experiencia de sistematizar fue la de Oscar Jara, permitiendo desarrollar paso a paso cada uno de las etapas que el sugiere, adquiriendo nuevos conocimientos.

Es por ello que hoy la estudiante de Trabajo Social propone la realización de sistematización del proceso de capacitación para el desarrollo de los empleados municipales de San José Chacayá, Sololá, lo que permitió el desenvolvimiento del personal institucional y mejorando las condiciones de atención a las personas que asisten a pedir ayuda a la municipalidad.

En pocas palabras se puede decir que la sistematización es importante para la adquisición de nuevos conocimientos, la autoformación y el desarrollo de técnicas que permiten mejor el desempeño del Trabajador Social dentro de una institución municipal, permitiendo abrir espacios para para que estudiantes y profesionales sociales pueden ingerir en el campo.

**Palabras Claves:** Empleado Municipal, capacitación, desarrollo administrativo, Trabajo Social

## Introducción

La presente sistematización permitió plasmar los conocimientos adquiridos durante el Ejercicio Profesional Supervisado, como motivación personal la dejar un documento que permita transmitir el proceso vivido.

El objeto de la sistematización es el proceso de capacitación a los empleados municipales, brindando así una mejora en la atención al público y a instituciones locales.

El eje de la sistematización es la participación, metodología y las funciones de Trabajo Social, utilizada durante el proceso de capacitación. El desarrollo de las charlas fue planificado de acuerdo al contenido, tiempo y espacio para la utilización de técnicas, temas sugeridos por los empleados municipales.

Los objetivos de la sistematización han sido: identificar los factores que interfieren en el desempeño laboral, de los empleados municipales de la Municipalidad de San José Chacayá.

Fortalecer el desarrollo interpersonal de empleados municipales constantemente para que realicen un buen trabajo dentro y fuera de la municipalidad

Elaborar un manual para la apertura de la Oficina de Trabajo Social a nivel municipal.

La estructura capitular del presente trabajo de sistematización es el siguiente:

El capítulo 1, antecedentes de la experiencia: En este capítulo, se presenta aspectos relacionado con antecedentes de experiencias e investigaciones que

fundamentan el proceso de capacitación a empleados municipales, describiendo cada año lo más importante que se presentó para la realización las capacitaciones

El capítulo 2, contexto donde se desarrolló la experiencia; se brindan los datos generales del Municipio, división política, información institucional, organigrama, entre otros datos importantes

El capítulo 3 referencias teóricas; se describen los conceptos sobre el marco conceptual que permitieron la profundización en el proceso de capacitaciones de los empleados municipales.

El capítulo 4, reconstrucción de la experiencia; presenta el desarrollo de las etapas y actividades planificadas de acuerdo al objetivo y eje de sistematización, analizando y sintetizando la información obtenida durante el desarrollo de la experiencia.

El capítulo 5, reflexiones de fondo; se encuentran interrogantes que permitieron la interpretación del proceso vivido, analizando profundamente y dando respuestas a dichas preguntas.

El capítulo 6: Lecciones aprendidas; con planteamientos nuevos de carácter positivo o negativo se formulan reflexiones de aprendizaje, que permitieron la retroalimentación mejorando la experiencia y fortalecer el trabajo a futuro.

El capítulo 7, Propuesta de cambio: permite plantear de una manera creativa, la apertura de una Oficina de Trabajo Social dentro de las municipalidades que no cuentan con ella, planteando los los objetivos, misión, visión, programas que puede tener una oficina de Trabajo Social dentro de una institución del estado.



Se presentan conclusiones en base a los objetivos planteados de la sistematización y las referencias que fundamentan la experiencia.



## Capítulo 1

### Antecedentes de la experiencia

En este capítulo, se presenta aspectos relacionados con antecedentes de experiencias e investigaciones que fundamentan el proceso de capacitación a empleados municipales, describiendo cada año lo más importante que se presentó para la realización de las capacitaciones.

En el año 2010, el Plan del Municipio de Sololá con Enfoque Territorial, Género y Pertinencia Cultural, con apoyo de la fundación Guillermo Toriello, Consejo de Desarrollo Municipal, COCODES de segundo nivel, la comisión de la mujer, ONGs, OAs y la Honorable corporación Municipal de Sololá, con el objetivo de contar con un instrumento de planificación estratégica que oriente el proceso de desarrollo y ordene la inversión pública y privada del territorio del municipio de Sololá, promoviendo políticas de ordenamiento territorial para el desarrollo sostenible municipal de Sololá. (<http://www.fgtoriello.org.gt/wp-content/uploads/2011>)

El año 2011, se crea la política Municipal a favor de la Niñez y adolescencia de San José Chacayá, la municipalidad de acuerdo con el requisito del gobierno de Guatemala, el propósito de dicha política es garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, es responsabilidad fundamental del estado de Guatemala (<http://www.pami-guatemala.org/wp-content/uploads/2016>)



El año 2012, Segeplan plantea una guía para el proceso de planificación institucional para la administración pública, y multianual, con el objetivo de articular de manera eficiente y eficaz, los procesos de planificación sectorial, institucional y territorial para contribuir al desarrollo sostenible del país y elevar la calidad de vida de la población (<http://www.segeplan.gob.gt>. 202012)

El año 2013, en mesa técnica de fortalecimiento de las municipales, se elaboró el Plan Nacional de Fortalecimiento Municipal- Planafom- en coordinación activa del Instituto de Fomento Municipal –INFOM- y de SEGEPLAN- con la participación de instituciones como ANAM, AGAAI, DICABI, SCEP. Con la que se espera fortalecer las municipalidades en el cumplimiento de sus competencias para que puedan prestar eficientemente los servicios que coadyuven a consecución de resultados favorables y un progresivo mejoramiento en la calidad de vida de sus habitantes ([http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking\\_2013](http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking_2013))

En el año 2014, se crea la política de Fortalecimiento de las Municipalidades, es una iniciativa del Gobierno, de la Presidencia y de la Vicepresidencia de la República, bajo la coordinación del Instituto de Fomento Municipal –INFOM- con la que se fundamentó sobre un proceso de reflexión y análisis sobre el rol de los gobiernos locales altamente participativo por parte de los actores institucionales vinculados con el municipalismo, proponiendo diversas áreas de intervención como los fortalecimientos, administrativo, financiero, de servicios públicos municipales, de la gobernabilidad, entre otros. ([http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking\\_2013](http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking_2013))



El año 2015, se presenta la política municipal de prevención de la violencia y el delito, seguridad ciudadana y convivencia pacífica, realizada por el gobierno de Guatemala en coordinación con el Viceministerio de prevención de la violencia y el delito, Unidad para la prevención comunitaria de la violencia-UPCV- y Organismo de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, con el objetivo de sentar las bases de una cultura de prevención por convicción de la violencia y el delito, orientada a la participación de la población en el marco de la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, que incida en la reducción objetiva de la violencia y el delito, así como en el temor de las personas a ser víctimas de la violencia. (<http://unesco Guatemala.org/wp-content/uploads/2015>)

En el año 2016, Segeplan en coordinación con la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), implemento una Guía de proyectos municipales de Desarrollo con enfoque de Mejoramiento de Vida, con el propósito de proporcionar bienestar a los ciudadanos, para mejorar la vida (<http://www.segeplan.gob.gt/downloads/2016>)

En el año 2017 el ministerio de Gobernación de Guatemala, implementa el plan de capacitación anual, con el propósito de la implementación de programas de actualización permanente a los servidores públicos en materia del derecho de acceso a la información y sobre el derecho a la protección de datos personales de los particulares, mediante cursos, talleres, seminarios y toda estrategia pedagógica que se considere pertinente. (<http://uip.mingob.gob.gt/wp-content/uploads/Plan-de-Capacitacion-Anual-2017>)

En el año 2018 el Ministerio de Finanzas Públicas, realizó un manual de normas, procesos y procedimientos a la dirección de asistencia a la administración financiera municipal, con el objetivo de definir y estandarizar los criterios y procedimientos para gestionar los procesos. Las autoridades de la dependencia son responsables de cuestionar, divulgar, actualizar y capacitar a su personal (<http://www.minfin.gob.gt/images/2018>)



## Capítulo 2

### Contexto donde se desarrolló la experiencia

En este capítulo se presentan características del municipio de San José Chacayá, tomando en cuenta datos generales, origen del nombre, históricos, división política, aspectos culturales, políticos y sociales, que fundamentan la experiencia vivida.

#### 2.1 San José Chacayá, Sololá

##### 2.1.1 Origen del nombre

De acuerdo con el diccionario geográfico de Guatemala, la palabra Chacayá proviene de las voces en idioma Kaqchikel: ch-ka, que significa golpe o caída, y ya'; agua, lo que se traduce como caída o golpe de agua, y que podría deberse al hecho de que en las inmediaciones del poblado existen varias caídas de agua o cataratas (Plan de Desarrollo Municipal 2010 pág. 11)

##### 2.1.2. Fecha de fundación

Fue fundado el 12 de agosto de 1872, sin embargo existen datos que indican que es un poblado anterior a la conquista española (investigación de campo).

Durante el período colonial, San José Chacayá perteneció al corregimiento de Tecpán Atitlán, que a partir de 1720 integró, junto con el corregimiento de Atitlán,

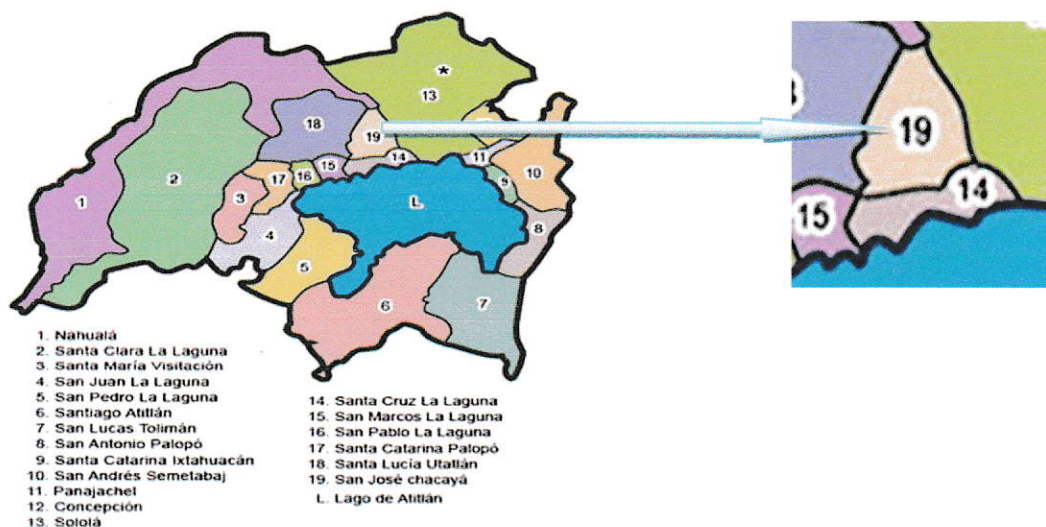
la Alcaldía Mayor de Sololá. En 1872, cuando fue creado el departamento de El Quiché, entre los 21 municipios que permanecieron en Sololá aparece el de San José Chacayá.

Los habitantes del municipio relatan cómo historia popular, la existencia de oro en el cerro de las Minas y que a consecuencia de disturbios religiosos ocasionados por el párroco de aquel entonces, a quien le atribuían cualidades de transformarse en animal, Characot -que significa persona que se convierte en animal nocturno provocando muchos daños a la población, robando en las noches. Cuando la población quiso investigar el motivo de los problemas, el párroco informó que el culpable era el patrono de San José, ordenando a los Chajales de la iglesia su incineración (Plan de Desarrollo Municipal 2010 pág. 12)

### 2.1.3 Ubicación

El municipio de San José Chacayá está situado en el occidente de la Republica, en el departamento de Sololá, a una distancia de la ciudad de capital entre 146 y 157.5 kilómetros, según por qué carretera se vaya. Al norte y este con Sololá, al sur con santa cruz la laguna y al oeste con santa lucia Uatlán. (Plan de Desarrollo Municipal 2010 pág. 12)

Imagen 1 Mapa de división político-administrativa del departamento



<https://www.gifex.com/detail/2011>

#### 2.1.4 Extensión Territorial

Tiene una extensión territorial de 44 kilómetros cuadrados, equivalente al 4.15% del territorial departamental y colinda con otros tres municipios del mismo departamento. (Plan de Desarrollo Municipal 2010 pág. 12)

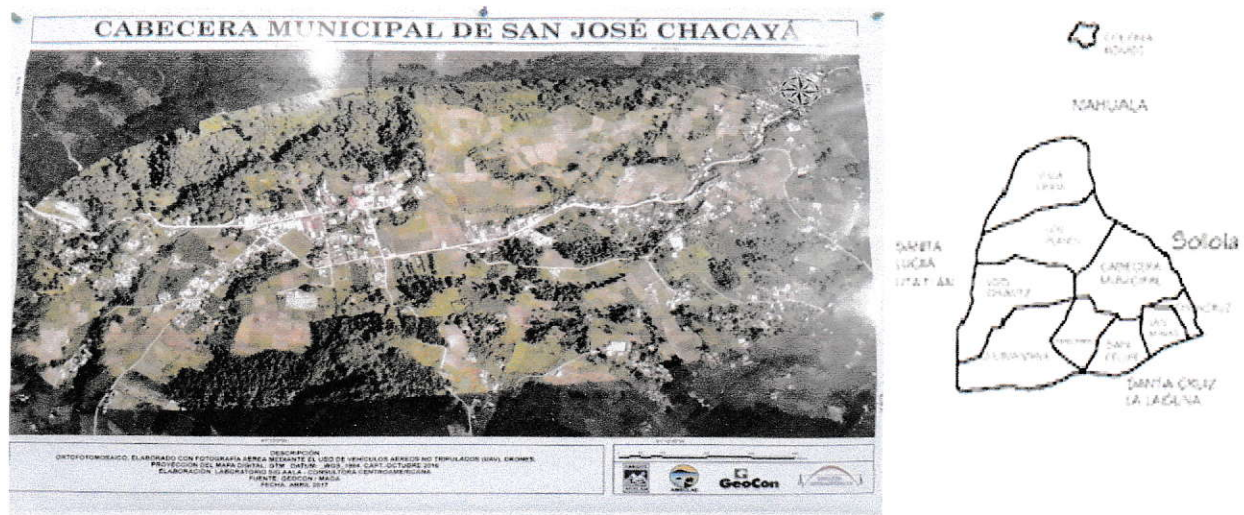
#### 2.1.5 División política administrativa

La distribución territorial del municipio de San José Chacayá se divide, 1 cabecera y nueve comunidades rurales. Los nueve centros poblados del área rural son: Dos cantones, siete caseríos y una colonia: 1) Caserío Los Planes, 2) Caserío Los Chávez y 3) Caserío Villa Linda que forman parte del Cantón Los Tablones, 4) Caserío Parronero y 5) Caserío Chuimanzana que forman parte del Cantón

Chichimuch, 6) Caserío Las Minas, 7) Caserío Chuacruz, 8) Caserío San Felipe y 9) Colonia Romec. (Plan de desarrollo municipal 2010 pág. 12).

## Imagen 2

### Mapa del municipio de San José Chacayá



Fuente: Dirección Municipal de Planificación 2018

### 2.1.6 Clima

De acuerdo con datos de la estación meteorológica ubicada en San José Chacayá, posee las siguientes características: *Clima: Semifrío, precipitación promedio anual: 1,280 mm; humedad relativa anual: 83%. Temperatura media anual: 18 °C, Viento: Norte a sur a velocidad media de 2.8 km/h. Evaporación promedio anual: 4.9 mm.*

El municipio pertenece a las tierras altas cristalino del altiplano central, con montañas bajas y colinas moderadas. Su geografía es quebrada en un 30% de su territorio, especialmente en las partes montañosas.

#### 2.1.7 Población total

Según proyecciones del INE para el 2016, el municipio de San José Chacayá tiene una población de más de 5602 habitantes (<https://www.google.com.gt> Instituto Nacional de Estadística, 2016).

#### 2.1.8 Dimensión urbana y rural

El plan de desarrollo municipal indica que el 21% vive en la Cabecera Municipal, tienen acceso a los servicios básicos como: drenajes, agua entubada y luz, el 79% vive en el área rural y no cuentan con algunos de los servicios anteriores. La población indígena la conforman 95%, mayormente de raza kakchiquel y el 5% de raza ladina.

#### 2.1.9 Aspectos socio-económicos

Actividades de servicio: en el municipio de San José Chacayá existen empresas pequeñas y personas que se dedican a la prestación de servicios, como tiendas, internet, comedores, transportes, carnicerías, molinos de nixtamal, correos, teléfonos comunitarios, zapaterías, farmacias, venta de ropa y otros, dicha



actividad se establece con la finalidad de contribuir al desarrollo del Municipio y elevar el nivel de vida de los pobladores.

#### 2.1.10. Producción Agrícola

En el Municipio, la actividad agrícola es la más importante fuente generadora de empleo e ingresos a la población, representa un 87.69% del total de las actividades productivas; el segundo lugar lo ocupa la actividad artesanal con un 8.34%, luego la actividad pecuaria con 3.60% y la menos representativa es la actividad de comercio que representa un 0.37%. La actividad productiva se desarrolla en pequeñas extensiones de tierra, donde los cultivos temporales constituyen la base de la economía de cada una de las familias, quienes no realizan mayores inversiones de capital y tampoco cuentan con asesoría técnica, aspectos característicos del sector agrícola en el Municipio, esta producción, el maíz y el frijol son destinados para autoconsumo, mientras que la papa, zanahoria, repollo y cebolla son destinados para la venta. En menor cantidad se cultivan: Hongos, aguacate, remolacha y coliflor. Los bovinos y aves de corral, son destinados para autoconsumo y comercialización.

##### 2.1.10.1 Actividades de Subsistencia

##### 2.1.10.2. Producción pecuaria

La actividad pecuaria del municipio de San José Chacayá, departamento de Sololá, está integrada por la producción avícola (crianza y engorde de gallinas,

gallos, pollos y la producción de huevos de gallina), apícola (producción de miel) y bovina y porcina (crianza y engorde de cerdos y ganado), estas dos últimas tienen la particularidad de localizarse en formas dispersas y concentradas en pocas personas de la población.

### 2.1.10.3 Producción artesanal

La producción artesanal ocupa un segundo lugar dentro de los ingresos familiares, después de los cultivos. Siendo esto parte importante del desarrollo económico del municipio. Sin embargo no se cuenta con una buena organización (entre artesanos). Las principales artesanías son: tejidos típicos de algodón, Collares, pulseras (de mostacilla) y Bordados a mano como también a máquina, Artesanía de Madera, (5 Carpinterías en Romec, los planes, villa linda y la cabecera), venta de leña y carbón. También se realizan actividades de Sastrería, se reconocen empresas constructoras, talleres de soldadura, taller de Mecánica Automotriz y trituradora para Piedrín, agroservicios, entre otras.

### 2.1.11 Fiesta patronal

El patrono es el Patriarca San José 19 de marzo. La festividad se celebra el martes de Pascua, siendo movable. En este día se realizan 35 actividades religiosas en honor a San José.

## 2.1.12 Educación

En la municipio de San José Chacayá se cuenta con un bajo porcentaje de analfabetismo, el 4.18% en el año 2018, son 48 personas estudiando, debido a que los pobladores han aprovechado los 4 centros de alfabetización, con 10 horas a la semana, que ha disminuido el analfabetismo en el municipio. (Coordinador Municipal de alfabetización Bartolo Encarnación Xaminez Cux).

Se puede constatar que existe nivel preprimaria y primaria, básico y diversificado, teniendo en cuenta que la educación es gratuita y sin ninguna discriminación. Esta registrado el 90% de la regularidad de la asistencia de parte de los alumnos a los centros educativos, el porcentaje de deserción oscila en un 5% la cual se da regularmente a la mitad del año, porque inicia la cosecha.

Tabla 1

Indicadores de eficiencia interna.

Nivel de educación	Estudiantes
Pain	15
Párvulos	45
Párvulos bilingüe	17
Hogares comunitarios	20
Primaria	330
Ciclo básico	223
Ciclo diversificado	53
Total estudiante	703

Fuente: Supervisión educativa distrito escolar 07-02-01 2018



### 2.1.13 Problemas que posee el municipio de San José Chacayá

Según Segeplan en el 2017 el municipio de san José Chacayá, no contaba con recursos financieros para el establecimiento de granjas avícolas, contaminación de nacimientos de agua, falta de tecnificación de cultivos, el uso inadecuado de agroquímicos, contaminación de río Quiscab, no existe sistema de tratamientos de desechos sólidos y líquidos, no cuenta con medicamentos suficientes para cubrir las necesidades de la población, no se cuenta con procesos de capacitación al personal, la infraestructura del municipio principalmente en el área rural no cuenta con los suficientes insumos y condiciones para el proceso de enseñanza, cubrir componentes como educación física, apoyo en becas escolares, no todas las comunidades cuentan con los servicios básicos. (<https://www.google.com.gt/2017>)

## 2.2 Municipalidad de San José Chacayá

La Municipalidad de San José Chacayá, se localiza en el sector central, cuenta con un horario de atención de 8:00 a 16:00 horas.



### 2.2.1 Visión

Ser una municipalidad líder en la prestación de servicios públicos, solidaria y sin discriminación, con competencias que le permitan al municipio, contar con procesos de Desarrollo integral y sostenible, que ofrezca a sus habitantes la mejor calidad de vida.

## 2.2.2 Misión

Entidad autónoma, que promueve las bases para el desarrollo integral y sostenible, con equidad de género, a través de acciones a favor de la salud, la educación, urbanismo, fomento económico, socioculturales y ambientales, en la prestación de servicios de calidad para el bienestar de la población. (<http://anam.org.gt/LAIP/sanjosechacaya>)

## 2.2.3 Objetivos

### 2.2.3.1 General

Promover acciones en todos los componentes de desarrollo para la búsqueda del bienestar social y mejoramiento de la calidad de vida de toda la población de San José Chacayá.

### 2.2.3.2 Específicos

Fortalecer programas que logren satisfacer las necesidades e intereses de cada uno de los beneficiarios de dichos programas.

Brindar estrategias que permitan el acercamiento técnico y profesional a los beneficiarios de los servicios de la municipalidad.

Buscar estrategias que permitan el acercamiento de la municipalidad a los

sectores vulnerables del municipio.

#### 2.2.4 Principios

**Eficacia:** la capacidad para ofrecer servicios municipales de calidad.

**Igualdad:** todos somos iguales ante la ley y por lo tanto tenemos las mismas oportunidades para desarrollarnos y las mismas obligaciones, sin distinción de género, credo o raza.

**Participación:** toma de decisiones a través del uso correcto de los espacios de participación, de acuerdo al marco legal de Guatemala y los reglamentos municipales.

**Solidaridad:** apoyo recíproco entre los miembros del Concejo Municipal y Empleados Municipales, ante diferentes circunstancias adversas.

#### 2.2.5 Valores

**Honestidad:** los funcionarios y personal de la Municipalidad realizan sus acciones con honorabilidad y coherencia, generando legitimidad y confianza en los vecinos del municipio.

**Respeto:** en el quehacer diario de la Municipalidad se garantiza, por parte de los servidores ediles, una buena comunicación y relación, que se basa en la rectitud y

tolerancia hacia todos los vecinos que demandan atención, sin importar su condición social, creencias religiosas o políticas, o su pertenencia étnica y cultural.

Responsabilidad: los miembros del Concejo Municipal y empleados municipales desarrollan su trabajo y cumplen con sus funciones en forma efectiva, eficiente y oportuna, teniendo como prioridad lograr el bienestar de los vecinos.

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

#### 2.2.6 Programas y proyectos

Se presentan una tabla que muestra los programas y proyectos, cobertura geográfica, sectores de población que atiende la municipalidad de San José Chacayá.

Tabla 2

Programas y proyectos, cobertura geográfica, sectores de población que atiende

Programas y proyectos	Cobertura	Sectores de población que atiende
Programa de fomento económico con SEDEPEN	10 comunidades	Mujer, niñez, adulto mayor

Programa de mujer Proyecto de fortalecimiento y capacitación, hogar saludable	10 comunidades	Mujer, niños, juventud con grupos pequeños de personas.
Programa de salud y medio ambiente	10 comunidades	Adulto mayor, mujeres Niños/as adolescente
Programa de jóvenes, niñez, mujer y familia, espacio lúdico	Cabecera	Todas las personas las comunidades
Programa de Becas Artesanales	10 comunidades	Madres emprendedoras
Talleres de preparación de alimentos y repostería, costura, elaboración de velas y shampoo	10 comunidades	Mujer

Fuente: Coordinador de Dirección Municipal de Planificación, Roberto TZ, 2018

### 2.2.7 Problemas que atiende la municipalidad

La municipalidad atiende solamente problemas relacionados con la prestación pública y domiciliarios del municipio.

## 2.2.8 Otras infraestructuras de uso colectivo

San José Chacayá cuenta con un cementerio público, ubicado en la cabecera y utilizado por todas las comunidades del Municipio. En cuanto a los salones comunales, que si bien están en condiciones regulares, existen únicamente en dos centros poblados: Cabecera Municipal y Cantón los tablones. No se cuenta en el municipio con instalación para destace de ganado rastro, ni para la actividad comercial mercado. (Plan de desarrollo municipal pág. 10)

## 2.2.9 Recurso Humano

La municipalidad con el siguiente personal para brindar mejor atención a la población, los que se encuentran el alcalde y 6 del consejo municipal, director AFIM, 2 encargados de contabilidad, 1 receptor municipal, 1 secretario municipal y oficial I secretaria, 1 director DMP y 1 técnico, 1 directora DMM y 1 técnica, 1 encargado de limpieza, técnico capacitador de participación ciudadana, 1 operador dos de la planta de tratamiento de aguas residuales, 1 coordinador y 3 elementos policiales responsables del orden del municipio, 2 técnicos de comunicación social, 1 coordinador, 1 técnico y 1 auxiliar de la oficina municipal de UGAM, 1 técnica en salud municipal, 1 coordinadora de la oficina municipal de la niñez, 1 técnica de protección de la niñez, 1 técnico enlace de juventud, secretaria del INED, 1 encargada del personal, 1 técnica de atención al público y apoyo a la secretaria, 1 instructora de espacio lúdico municipal, 1 encargada de Impuesto único sobre inmueble, 2 técnicos de fomento económico, 1 coordinador y 2



técnicas de la oficina de OMAS, 1 técnico de gestión ambiental, 1 técnico planificador de la dirección DMP, 1 técnica de enlace comunitario de la mujer, auxiliar contable en el centro educativo IMRBCOOP los Tablones, 1 técnico de atención a personas con discapacidad, 1 técnico de gestión de riesgo municipal UGAM, 1 encargado de control de cancha sintética y mantenimiento 2 ayudantes de camión recolector de basura, 1 encargado del personal de campo, 1 operador de la planta de tratamiento, 3 clasificador de desechos sólidos, 2 barrenderos, 1 técnico de urbanismo e infraestructura, guardián de IMEBCOOP, 11 cocineras de las escuelas del municipio, 1 encargado de cloración de agua, 2 pilotos, 2 fontaneros, 3 guardianes, 3 conserjes de escuelas, 1 electricista, 3 peones, 1 albañil, 2 fontaneros, 1 auditor interno, 1 asesor Jurídico, 1 capacitadora tesorería, 2 técnicas de archivo de la DMP. (<http://anam.org.gt>.2018)

Tabla 3

Comisiones de la municipalidad

No.	Comisión	Cargo
1	Educación Bilingüe Intercultural, cultural y deportes	Consejo Municipal, técnico, supervisor educativo y COCODE los Chávez
2	Salud y asistencia Social	Consejo Municipal, técnica, CAP, SESAN, CARITAS, BOMBEROS, COCODE



		los Planes
3	Servicio, infraestructura ordenamiento territorial, urbanismo, vivienda	Consejo municipal, técnico, Taxista, picotero COCODE cabecera
4	Fomento económico, turismo, ambiente y recursos naturales	Concejo municipal, técnico, CONAP, MAGA, MARN, INAB, AMSCLAE, COCODE Chuimanzana
5	Descentralización, fortalecimiento municipal y participación ciudadana	Consejo municipal, técnico, COCODE Las Minas
6	Comisión municipal de prevención del delito y la violencia (COMUPRE)	Técnico, COCODE Villa Linda
7	Comisión municipal de Seguridad Alimentaria y Nutricional (COMUSAN)	Concejal municipal, técnico, CAP, SESAN, CARITAS, BOMBEROS, COCODE Los Planes
8	Derecho Humanos y de La Paz	Concejo municipal, técnico, PDH, Juez de Paz, PNC Chacayá, COCODE de la Colonia Romec



9	Familia, mujer, niñez, juventud y adulto mayor	Concejo municipal DMM, sociedad civil, jóvenes, COCODE de Chuacruz
---	--	---

Fuente: Coordinador de Dirección Municipal de Planificación, Roberto TZ, 2018

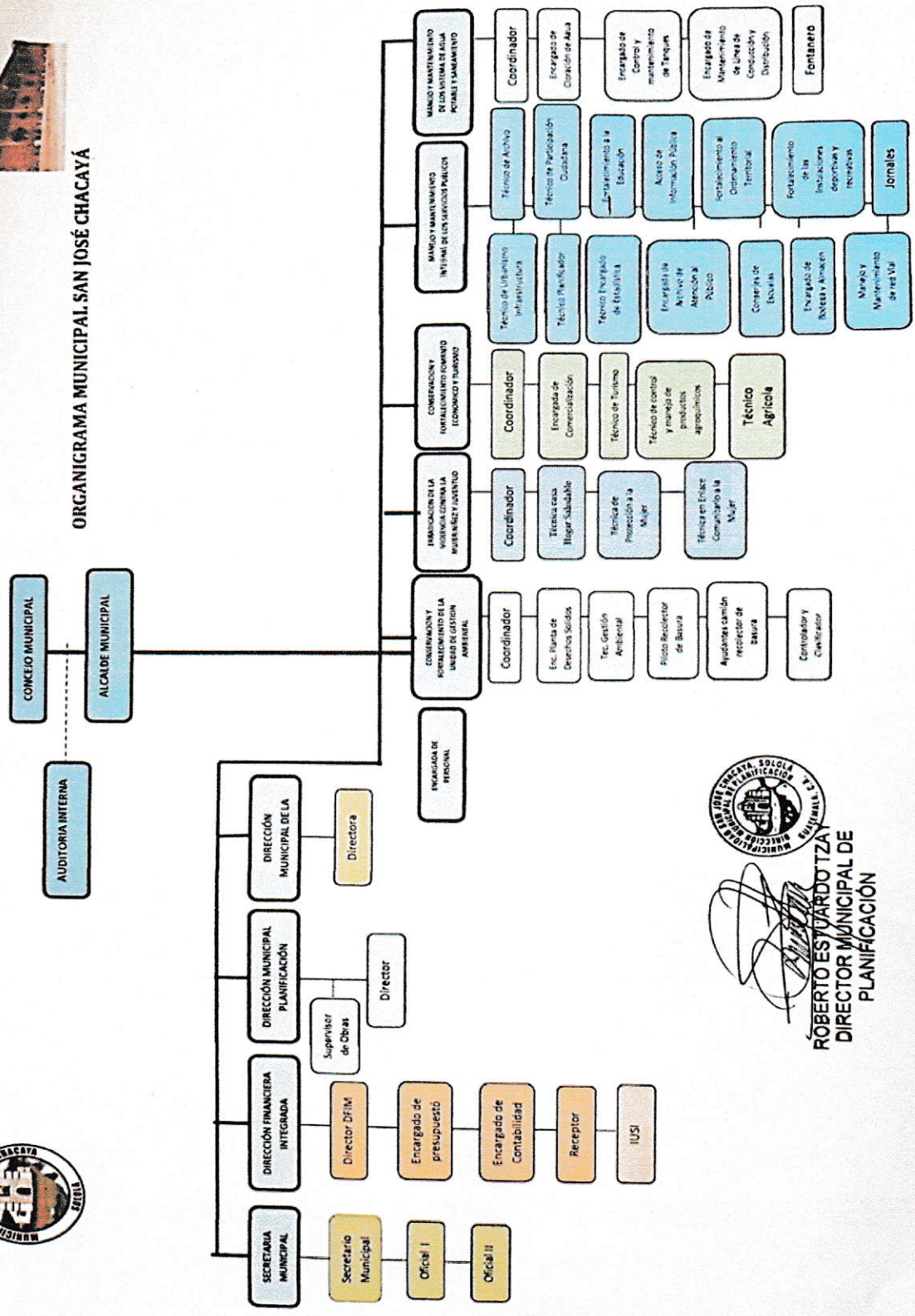
### 2.2.10 Organigrama:

A continuación se presenta la organización dentro de la municipalidad de San José Chacayá. (<http://anam.org.gt/LAIP/sanjosechacaya/wp-content/uploads/2018>)





# ORGANIGRAMA MUNICIPAL SAN JOSÉ CHACAYÁ



*[Signature]*  
**ROBERTO ESTUARDO TZA**  
 DIRECTOR MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



## Capítulo 3 Referentes teórica

El propósito de este capítulo es enunciar el marco conceptual que permitió profundizar el proceso de capacitaciones y fortalecimiento de las funciones de los empleados municipales.

### 3.1 Trabajo Social

Modo de acción social superado de la asistencia social y del servicio social. El trabajo social tiene una función de concientización, movilización y organización del pueblo, para que en un proceso de promoción del autodesarrollo interdependiente, individuos, grupos y comunidades realizando proyectos de trabajo social, insertos críticamente y actuando en sus propias organizaciones, participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra de plena participación del pueblo en la vida política, económica, y social de la nación que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre. (<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017>)

#### 3.1.1 Funciones del Trabajo Social

Las funciones a desarrollar por Trabajo Social/ asistentes sociales en el ejercicio profesional, tanto por cuenta propia como ajena, son las siguientes:

3.1.1.1 Función preventiva: será el encargado de actuar de manera preventiva para evitar la generación de problemas. Estos conflictos se producen por las condiciones humanas y del propio entorno de la sociedad. Para actuar sobre ellas, el trabajador social se encargara de desarrollar proyectos de intervención en aquellos colectivos en situación de riesgo.

3.1.1.2 Función de atención directa: el profesional en intervención social deberá atender de manera individual o colectiva a todos aquellos con riesgo de padecer problemas sociales. El objetivo que perseguirá será el desarrollar las capacidades de las personas con problemas sociales para que ellas mismas puedan afrontar las dificultades a las que se enfrentan socialmente.

3.1.1.3 Función de planificación: la labor de ordenar y desarrollar un plan que correspondan a unos objetivos marcados también se corresponde con una de las funciones del trabajador social. En este sentido, un análisis minucioso de la realidad y cuales podrían ser los posibles conflictos que se desarrollarían es una de las labores más importantes de este profesional. Esta función se puede llevar a cabo en dos niveles: 1 nivel micro social; se corresponde con el diseño de tratamientos intervenciones y proyectos sociales; 2 nivel macro social; se corresponde con el diseño de programas y servicios sociales.

3.1.1.4 Función docente, el trabajador social deberá ejercer una labor educativa tanto en los colegios como en otros ámbitos de la educación. A este respecto, su

objetivo será trasladar los posibles conflictos sociales que puedan surgir y aportar soluciones para resolver problemas.

3.1.1.5 Función de promoción, se trata de la participación en el diseño o implementación de políticas sociales. Estas permitirán crear y ajustar los recursos necesarios para cubrir las necesidades sociales. De esta forma, las personas o grupos desfavorecidos podrán actuar con mayor determinación y funcionamiento individual al cubrirse sus necesidades más básicas.

3.1.1.6 Función de mediación, es la función más importante dentro de las que lleva a cabo el profesional social. El trabajador social se erige como mediador entre conflictos, promueve la comunicación entre las partes afectadas con el fin último de solucionar los problemas surgidos.

3.1.1.7 Funciones de supervisión, deberá examinar y analizar el trabajo realizado por sus compañeros de profesión en departamentos o servicios de trabajo social.

3.1.1.8 Función de evaluación, otra de las funciones del trabajador social será la de asegurarse de los datos obtenidos en las distintas intervenciones. Una vez realizado este proceso, analizará los errores cometidos y proporcionará nuevos objetivos y actuaciones.



3.1.1.9 Función gerencial, esta función se lleva a cabo cuando el trabajador social tiene responsabilidad sobre el control de servicios sociales. Es decir, se trata de la gestión de las actuaciones en materia social que se realicen. ([www.gesformacion.edu.es/blog/funciones-del-trabajador-social](http://www.gesformacion.edu.es/blog/funciones-del-trabajador-social))

### 3.1.2 Roles del Trabajador(a) Social

3.1.2.1 consultor-asesor-orientador: asesora a individuos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer las necesidades sociales básicas.

Ayuda a utilizar más efectivamente los servicios existentes y a poner a los individuos y grupos en contacto con ellos.

3.1.2.3. Proveedor de servicios: Ofrece servicios de sostén y ayuda a personas en estado de dependencia, especialmente los que estén en situaciones de emergencia para guiarlos hacia la solución de problemas, generar conductas que sirvan para que la persona resuelva el problema por sí mismo.

3.1.2.4. Informador: informa y canaliza cuando es necesario acerca de los recursos institucionales disponibles. Además informa sobre los servicios que ofrece para hacerlos más accesibles al mayor número de personas posible. Facilita información sobre otros servicios o recursos externos a los que es posible recurrir.

3.1.2.5 Investigador: diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para identificar necesidades o problemas sociales de carácter individual, grupal o comunal.

3.1.2.6 Planificador: ayuda a los individuos de grupos, organizaciones o colectividades a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas y promover un mejoramiento en la calidad de vida. Además programa sus propias actividades, elabora proyectos específicos y planifica actividades en su área de trabajo.

3.1.2.7 Evaluador: las actividades propias, las actividades y funcionamiento de las instituciones donde trabaja y los programas en que interviene de manera directa o indirecta.

3.1.2.8 Reformador de las instituciones: Realiza una tarea de intermediario o intercesor entre los usuarios y la institución. Además sugiere reformas en la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales para que estos sean lo más eficaces y útiles para los usuarios.

3.1.2.9 Identificador de Situaciones: Busca e identifica aquellas situaciones *individuales o colectivas que puedan afectar al individuo o comunidad e identifica recursos que puedan ser de ayuda a la situación particular que se pretenda resolver.*

3.1.2.10 Educador: ayuda a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades. Es un catalizador de los procesos de cambio usando diferentes modalidades de intervención para crear condiciones favorables.

3.1.2.11 Animador-facilitador-movilizador-concientizador: Facilitando el acceso a ámbitos de participación social, fomentando la creación de grupos y organizaciones, Asesorando a la gente para que puedan a través de sus organizaciones crear actividades que sirvan para mejorar las condiciones de vida, estimulando la creación de nuevas formas de participación social.

## 3.2 Trabajo Social de Grupos

Método de la profesión de trabajo social que consiste en la organización y recapitación de grupos pequeños mediante procesos que impliquen una dinámica de grupos, orientados a enriquecer y mejorar el funcionamiento social tanto a niveles preventivos como primarios como tratamiento social. Gira siempre en torno a un grupo pero sin desconocer las características de cada uno de sus miembros, contribuyendo al perfeccionamiento individual y a la consecución de objetivos sociales útiles. Por medio del uso de las interacciones dadas al interior del grupo mismo y con otros, se produce un proceso sinérgico como resultado de la propia dinámica grupal, el cual debe posibilitar la educación, el desarrollo y el crecimiento biopsicosocial, cultural, político y espiritual de sus integrantes. (<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017>)



### 3.2.1 Objetivos Trabajo Social de Grupos:

- Fomentar la participación social
- Fomentar la educación democrática
- Socialización y desarrollo social para asumir roles sociales responsables.
- Tratamiento y rehabilitación del pequeño grupo para modificar la conducta y lograr la realización personal.

### 3.2.2 Principios de Trabajo Social de Grupos: Según Gisela Konopa los principios de Trabajo Social de Grupos son:

- Ofrecer oportunidades para experiencias nuevas respecto a las relaciones y habilidades
- Reconocimiento de las limitaciones en la valoración del diagnóstico de cada miembro y de la situación total
- Utilización deliberada del programa en función del diagnóstico de los miembros y en relación con el propósito del grupo y los objetivos sociales.
- Evaluación periódica del progreso individual y del grupo.
- Utilización de las capacidades, actitudes y aptitudes del Group-worker en beneficio del proceso.

### 3.2.3 Papel del trabajador social con grupos

- Crear nuevas alternativas y soluciones al problema diagnosticado, prestar una especial atención a las conductas que refuerzan que dicho problema se

mantenga a lo largo del tiempo, modificándolas por otras más afectadas.

- Frente a las antiguas formas de actuación se repiten circularmente, reproduciendo el problema e impidiendo su solución, se buscan nuevas formas de acción distintas que den lugar a nuevos significados y perspectivas.
- Adoptando en este proceso el papel de supervisor, resulta importante la entrevista inicial y el diagnóstico.
- Objetivo de la intervención, modificar el significado de las creencias que operan dentro del sistema.
- Realizar la reconstrucción de la historia que el sistema ha creado en torno al problema. Modificar formas de comunicación defectuosas.

### 3.3 Promoción Social

Consiste en incentivar a las personas o movilizarlas para que se organicen en la búsqueda de soluciones a sus necesidades. Se sustenta en una concepción de la persona como un ser capaz de organizarse y moverse. Representa la concepción más avanzada de la política social y de la dinámica institucional. Tiene sus bases en el respeto a la persona, en su capacidad para auto determinarse, en sus infinitas posibilidades de superación y en la valoración de la acción cooperativa. (<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017>)



### 3.3.1 Objetivos de la Promoción Social

- Promover el desarrollo social a través de procesos de organización y movilización de los diversos núcleos de población, que permita la elevación de sus niveles de vida.
- Desarrollar acciones de capacitación, asesoría y educación social que tienen como fin último la organización comprometida de la población en un proyecto social para atender sus demandas y necesidades.
- Realizar acciones de gestión y requerimientos de servicios fundamentales para el desarrollo de un grupo, sector o comunidad.
- Implementar acciones de sensibilización y educación social que propicien la ubicación del individuo y el grupo en el contexto global así como el reforzamiento de su identidad cultural, proporcionando la participación comprometida y responsable. (<https://es.scribd.com/document/Metodos-de-promocion-social>)

### 3.3.2 Elementos de la promoción social

Tener conocimientos un conocimiento de la comunidad. Saber el tipo de comunidad que se va a estudiar. Tipos de grupos, políticos, religiosos y cuestiones culturales. Detección de necesidades, planeación, operación, evaluación,

sistematización, divulgación. (<https://prezi.com/ba0dicjhy7d/promoción-social>)

### 3.3.2.1 Técnicas de Promoción Social

Un método no basta, se necesita de procedimientos y medios instrumentales que lo hagan operativo. Estas como los métodos, son respuestas al cómo, pero se sitúa al nivel de los hechos o de las etapas prácticas que a modo de dispositivos auxiliares permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos, concretos y adaptados a un objeto bien definido. (<http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/2012>)

### 3.3.2.2 Matriz de las Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fuerzas (FODA)

Es una de las herramientas que se posee para la toma de decisiones, sin duda constituye un sistema que permite ejecutar estrategias adecuadas en las decisiones adoptada por el Trabajador Social.

El Foda es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos. Es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Hay que considerar factores económicos, políticos, legales, sociales, tecnológicos y culturales que representan las influencias del ámbito externo de la empresa que inciden sobre el quehacer interno.

3.3.2.3 Objetivo: el principal objetivo de un análisis FODA es ayudar a una organización a encontrar sus factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas. En síntesis 1. Las fortalezas deben utilizarse, 2 las oportunidades deben aprovecharse, 3 las debilidades deben eliminarse y 4 las amenazas deben sortearse. (<http://www.mitrabajoessocial.com/plantilla-dinamica-foda-para-trabajo-social>)

### 3.4 Desarrollo Social

Se conoce como el despliegue de las fuerzas productivas de un país o región, para logra el abastecimiento de los elementos materiales visibles, como también bienes culturales y servicios de toda índole, para la sociedad dentro del marco político-social, que garantice igualdad de oportunidades a todos sus miembros y que le permita a su vez, participar en las decisiones políticas y en el disfrute del bienestar materia y cultural que todos en común han creado. (<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017>)

### 3.5 Organización Social:

Se entiende por organización social a toda aquella agrupación de personas que se establece a partir de elementos compartidos, idea en común, formas similares de ver al mundo. Además, es importante para que tal grupo de personas sea considerado una organización social que existe un objetivo a realizar, sea este es solidario o particular. Esto es así ya que una organización social debe existir siempre por una razón y no por espontáneas variables causales. (<https://www.definicionabc.com/social/organizacion-social.php>)

### 3.6 Capacitación

Capacitación o desarrollo personal es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

#### 3.6.1 Beneficios de capacitar

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la información en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiaran en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. (<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>).

### 3.7 Formación

El término posee diferentes usos o significados, los cuales dependiendo el contexto de la oración podrán ser entendidos de la manera adecuada. En primer lugar se hace referencia a la acción, efecto o proceso de formar o darle forma a algo, por ejemplo la formación de un equipo de trabajo. (<https://conceptodefinicion.de/formacion>)

## 3.8 Metodologías alternativas del Trabajo Social

### 3.8.1 Educación popular

Propuesta política de socialización con el fin de permitir el acceso a la educación a aquellos que no han tenido posibilidad de hacerlo. (<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017>)

Permitió brindar nuevos conocimientos a los empleados municipales a través de formas democráticas de participación y mejorar la comunicación para un dialogo entendible.

Permitiendo la transformación de la municipalidad, estableciendo nuevas relaciones de poder y comunicación.

Por medio de la educación popular profundizamos en nuestros conocimientos en forma colectiva para buscar las causas de los problemas y plantear propuestas de solución. En este proceso los sectores, grupos o pueblos excluidos del poder, son sujetos de su liberación, es decir que por sí mismos en forma organizada, son quienes llevan a cabo la transformación de la sociedad.

## 3.9 Liderazgo

El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la

raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder.

Un líder no es impuesto pero escogido. Para ser líder se necesita del apoyo de sus seguidores y son ellos que notando las aptitudes y actitudes de una persona líder lo escogen para guiarlos. Ser líder no significa necesariamente un reconocimiento formal, por lo tanto, 'estar en la situación de líder' es la facultad de motivar a un grupo de personas para conseguir un objetivo.

Una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común (<https://www.significados.com/liderazgo/2016>).

### 3.10 Municipalismo

Es idea de organización política basada en instituciones asamblearias de carácter vecinal que, practicando la democracia directa, se organizarían en un sistema de municipios o comunas libres como alternativa al estado centralizado (<http://www.unitedexplanations.org/2016>).

#### 3.10.1 Empleado público

El empleado público o funcionario público, para el derecho administrativo, es

aquel trabajador por cuenta ajena cuyo empleador es el Estado, incluyendo la administración pública y los agentes regulados por el Derecho Público.

Con carácter general y en la mayoría de países hispano-americanos y según el tipo de función pública a realizar u organismo en el que se preste servicio, existen varios tipos de empleados al servicio de la administración pública. Para adquirir la condición de empleado público, excepto en el caso especial del personal eventual, generalmente se debe superar un proceso selectivo en el que han de tenerse en cuanto a principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, además de quedar garantizada la publicidad de las convocatorias. ([https://es.wikipedia.org/wiki/empleado\\_público](https://es.wikipedia.org/wiki/empleado_p%C3%BAblico))

### 3.10.2 Características del empleado público

- Tener habilidades de liderazgo es clave para los servidores públicos actuales. ¿Qué otras características deben tener para que pueda trabajar y entregar resultados eficazmente?
- Motivador, ser motivador es un factor relevante para que las personas que trabajan en el sector público vayan a cumplir sus funciones de la mejor manera y puedan ayudar a que los objetivos institucionales se cumplan en la fecha programada.
- Promueve el diálogo, el diálogo es básico en el sector público para llegar a consensos rápidamente. Un servidor público con esta característica será

capaz de destrabar muchos cuellos de botella con una llamada o conversación cara a cara para sacar adelante sus proyectos.

- Serenidad, en situaciones extremas y de crisis, el funcionario público moderno debe saber guardar la calma para no transmitir la desesperación a sus compañeros. Así, podrá lidiar con las presiones del corto y largo plazo gracias a una toma de decisiones inteligente.
- Enfocado en resultados, esta es una cualidad imprescindible pues todas las entidades públicas y sus funciones están hechas para cumplir una serie de objetivos. Si el servidor público no llega a su trabajo con la idea de alcanzarlos entonces no ayudará al desarrollo general.
- Sabe delegar, una sola persona no va a poder acumular toda la carga de una entidad. Por eso, es vital saber delegar, crear una línea horizontal de trabajo para empoderar a su equipo, motivarla y, como consecuencia, cumplir o superar los objetivos. (<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-caracteristicas-tiene-un-funcionario-publico-moderno>)

### 3.11 Servidores públicos

Un servidor público es aquella persona que se encarga de realizar una tarea con el fin de generar un bienestar entre la sociedad. Con esto no afirmamos que su trabajo sea ad honorem, sino que independientemente del salario percibido, su principal característica es que su tarea no está destinada a la actividad privada sino

al servicio de la sociedad.

Los servidores públicos se encuentran trabajando al servicio del Estado, generalmente en la administración pública. Como vemos, los funcionarios son una variante de servidores públicos pero no todo servidor público es funcionario. Por ejemplo, un bombero es un servidor público, ya que su trabajo implica un gran aporte para el bienestar de la sociedad.

Uno de los rasgos que más deben sobresalir de un servidor público es su ética, ya que las consecuencias de sus acciones suelen llegar a un conjunto mayor de la sociedad. A esto se le suma el prestigio social con el que cuentan, ya que en muchos casos suelen manejar fondos económicos estatales (por ende son el resultado del aporte de todos los ciudadanos), además del hecho que suelen representar instituciones con una larga tradición. La regulación de los servidores públicos es materia estatal, generalmente contenidos dentro de la constitución de cada país, acompañada de otras legislaciones de menor envergadura. (Equipo de Redacción de Concepto, 2018)

### 3.12 Planificación municipal

Es una actividad necesaria en el desarrollo de la gestión pública, define el “que lograr” y hacia donde apuntan los objetivos. Es una función inherente a la tarea de gobernar que consiste en anticiparse a los acontecimientos, pensar antes de actuar y optar conscientemente entre rumbos de acción alternativos, en condiciones de escasas. Por ello, la identificación de prioridades estratégicas nacionales no se



debe limitar al horizonte temporalmente de mandato político. Cada administración podrá modificar el énfasis asignado a estas prioridades, lo que se debería reflejar en el peso de los objetivos y en las metas relacionadas con las prioridades estratégicas que asumiría un determinado nivel de gobierno. Por tanto, podría cambiar el énfasis en ciertas acciones con cada gobierno, sin embargo, no debería perderse el horizonte final al que se espera llegar. ([https://es.slideshare.net/doctora\\_edilicia/planificacin-estratgica-y-operativa-municipal](https://es.slideshare.net/doctora_edilicia/planificacin-estratgica-y-operativa-municipal))

### 3.13 Funciones de la dependencia municipales

La oficina municipal de planificación es la responsable de producir la información precisa y de calidad requerida para la formulación y gestión de las políticas públicas municipales. (<http://anam.org.gt/LAIP/sanjosechacaya/wp-content/uploads/2018>)



## Capítulo 4

### Reconstrucción de la experiencia

En este capítulo se brevemente la experiencia realizada y la descripción del proceso de capacitación a los empleados municipales. Debido a que sistematizar permite comprender y mejorar nuestra propia experiencia y esta constituido por dos momentos que son: la metodología utilizada permitiendo profundizar el proceso de desarrollo y crecimiento del empleado municipal.

#### 4.1 Descripción de la experiencia

En la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala en coordinación con el programa de Extensión Universitaria EPSUM (Ejercicio Profesional Supervisado Multiprofesional), se acordó asignar a una estudiante de Trabajo Social, para realizar su Ejercicio Profesional Supervisado, en la municipalidad de San José Chacayá, Sololá.

Se elaboró el proyecto proceso de capacitación para el desarrollo del empleado municipal de San José Chacayá, Sololá.

La estudiante de Trabajo Social fue incorporada dentro de la municipalidad con el objetivo de abrir espacios para la intervención de la profesión por primera vez en la institución, favoreciendo la interacción con las personas y su entorno, procurando el desarrollo de sus potencialidades, enriquecer sus vidas y prevenir problemas futuros.

La Dirección de Planificación Municipal (DMP), brindo un espacio a la estudiante por lo que permitió la planificación, ejecución y evaluación de proyectos implementados por estudiante, dando a conocer el quehacer de la profesión de Trabajo Social en institución municipal.

Para una mejor comprensión de la experiencia, se describen las fases que la constituyen;

## 4.2 Fase 1 Investigación diagnóstica

### 4.2.1 Investigación municipal

Durante el proceso de investigación comunitaria la estudiante realizó conversaciones informales con autoridades locales, entrevista estructuradas con personas de la comunidad, líderes comunitarios y dirigentes, personas particulares, entre otros, permitiendo la interacción, identificar las acciones a desempeñar por la estudiante, dentro de las comunidades, en apoyo a las necesidades encontradas, se elaboró diagnóstico comunitario y se presentó propuestas para proyectos que se implementaran dentro de la comunidad investigada.

### 4.2.2 Investigación Institucional

La Municipalidad de San José Chacayá en el año 2008, decidió implementar un proceso de capacitación con los empleados municipales, por iniciativa del Alcalde y el Juez Municipal, para brindar orientación a los empleados, respecto a las leyes

y reglamentos que rigen las funciones municipales. El cual permitió identificar la problemática, necesidad en el desempeño del personal municipal, realizando la técnica del FODA y surgió la inquietud de asesorar a través de reuniones grupales, en base a sus capacidades individuales, colectivas y de atención con los usuarios de la institución.

De acuerdo a lo anterior, se consideró necesario registrar dicha experiencia en un proceso de sistematización, que permitiera el análisis y reflexión respecto, extrayendo los aprendizajes vivenciados, para que otras/os estudiantes de Trabajo Social que en un futuro realicen su Ejercicio Profesional Supervisado, cuenten con elementos y herramientas que les permitan guiar su propia experiencia, en procesos de capacitación similares.

Por lo que la estudiante de Trabajo Social realizó las funciones correspondientes a Trabajo Social principalmente movilización de recursos humanos, gestiones, planificaciones, coordinaciones con autoridades municipales, invitaciones a profesionales en temas de salud, derecho, acuerdos de paz, los empleados necesitaban explicaciones claras, precisas y concisas en dichos temas, para que formen un criterio acertado a sus funciones.

Asimismo, por medio de entrevistas, encuestas se llevó a cabo la investigación de campo, que permitió el conocimiento de necesidades que presentaban los empleados municipales, a través de la técnica del FODA, jerarquizando sus fortalezas, potenciando sus oportunidades y minimizando sus debilidades y

amenazas.

Las capacitaciones fueron ejecutadas a través de reuniones que permitieron la organización, planificación y ejecución de la problemática encontrada en el cual la estudiante de Trabajo Social desempeñó diferentes acciones a través de la promoción de aprendizajes y conocimientos referentes al diseño de perfil de proyecto

Convocatoria, permitió realizar invitaciones a los empleados municipales para que asistieran a las reuniones acordadas.

Ejecución, permitió poner en práctica los problemas jerarquizados en la técnica del FODA, brindando asesoramiento, acompañamiento y capacitaciones a los empleados

#### 4.3 Fase 2 Proceso de capacitación

El proceso de capacitación se dio por medio de reuniones, los que se desarrollaron, lo que el desarrollo adecuado de los temas planificados anteriormente, estableció los días viernes por la tarde, en el salón municipal, el cual el alcalde asignó el día para que realizar las reuniones sin ninguna interrupción a los empleados municipales que estuvieran en cada una de las reuniones.



## Reunión 1

Tema: Tema de la Ley de Servicio Municipal

Objetivo:

Fortalecer al personal en sus derechos y obligaciones, brindando una mejor atención al público en sus funciones dentro de la municipalidad.

Siendo la primera reunión que se realizó con los empleados municipales, la cual conto con 15 empleados municipales, un síndico, una voluntaria del Japón, donde se desarrolló el tema de La Ley de servicio municipal.

La reunión se llevó a cabo de acuerdo a una agenda establecida y consensuada con los empleados municipales para ver si había alguna modificación. Siendo esta la bienvenida, aprobación de la agenda, realización de la técnica rompe hielo, desarrollo de la reunión, preguntas y respuestas, resultados y finalización de la reunión.

Se inició con la técnica motivacional rompehielos, llamada ¿Qué organismo soy?, esta técnica se realizó una tarjetita a cada participante con nombres de instituciones y sus características para que cada empleado diera pistas de qué instituciones trataba y los demás lo adivinarán, el propósito era de romper el hielo y las que interaccionarán entre ellos, las reacciones que se presentaron fueron de buena comunicación, explicación adecuada y conocimiento de las instituciones que

se mencionaron en la técnica.

Después de la técnica antes mencionada, se prosiguió con la presentación del profesional invitado Lic. Carlos Sagastume Juez Municipal quien impartió el tema de Ley de Servicios Municipales.

Brindando información importante, el juez municipal dio lectura comenzando por el capítulo tercero que contiene el régimen laboral: El primer artículo que expuso fue el 80 que se refiere a las relaciones laborales, entre sus funcionarios y empleados, los reglamentos sobre la materia emitida por el Concejo Municipal, los pactos y convenios colectivos que se suscriben de conformidad con la Ley.

El artículo 81 que mencionó, se refiere a funcionarios, que el consejo municipal es quien decide qué cargo le compete a cada uno y ellos son los encargados de nombrarlos.

Explicó también que en el artículo 94 habla sobre las capacitaciones a empleados municipales: Las cuales se tienen que coordinar con entidades privadas o públicas para promover el desarrollo y fortalecer al personal municipal, por lo menos una vez por semestre.

Se comentó que todo empleado municipal tiene derechos como obligaciones y que parte de eso son las sanciones que existen en el Código Municipal, que hay faltas de ordenanzas, reglamento, acuerdos y disposiciones municipales.

Las sanciones serán aquellas determinadas expresamente en las leyes y reglamentos, así como en las ordenanzas, acuerdos y disposiciones municipales; y aplicadas por el Juez de asuntos municipales o el alcalde municipal, a falta de juzgado de asuntos municipales; y se aplicarán con sujeción al orden señalado.

De acuerdo a lo visto anteriormente el Juez Municipal les comentó “todo lo que había explicado era importante para conocer, aplicar y para que las autoridades los valoren como empleados municipales, pero ellos tienen la obligación de que se les respete y velen conjuntamente para que no se les violen sus derechos, desde ahora en adelante.

También hizo el comentario de que son importantes estas capacitaciones para los empleados municipales, para desarrollar y fortalecer los temas que a ellos les llaman la atención, les brinden conocimientos y los puedan poner en práctica.

Los empleados municipales realizaron preguntas al juez municipal las que se presentan a continuación: ¿Las sanciones son para todos los que pertenecen a la municipalidad? (alcalde, concejo municipal y empleados). Si es aplicado a los empleados, pero a los alcaldes es diferente, y tienen sanciones más severas.

¿Podemos exigir nuestros derechos? Claro que sí, es importante que los exijan para desempeñar un buen papel dentro de la institución.

Porque hay autoridades que no les conviene que los empleados las conozcan, porque así se les violentan sus derechos.



Después de responder las interrogantes se agradeció al profesional por sus explicaciones y recomendaciones a los empleados municipales, lo que indudablemente les fortaleció como personal público.

La función de la estudiante de Trabajo Social fue la de gestora, intermediaria y evaluadora, ya que conforme a la metodología de antes mencionada de trabajo social de grupos se realizó la evaluación correspondiente al taller sobre La ley de Servicio Municipal, en la cual se les entregó una hoja de evaluación lo que significa que el taller fue de mucha utilidad para el personal y los concejal presente, después se realizó el agradecimiento al profesional y a los participantes se brindó una refacción para finalizar la charla.

#### Resultados:

Para ser la primera reunión se contó con varios empleados municipales, se interesaron el tema que se abordó, como empleado municipal es de beneficio conocer dichos artículos antes mencionados. Se logró la participación activa de los empleados municipales y se rompió el hilo, logrando alcanzar el objetivo de dicha reunión.



## Fotografía 1

### Reunión empleados municipales



Licenciado Carlos Sagastume, brindó la información a los empleados municipales.

Fuente: Elaboración propia 2018

## Reunión 2

Tema: Derechos Humanos

Objetivo:

Orientar a empleados municipales sobre Derechos Humanos para que tengan conocimiento y los puedan poner en práctica.

La reunión se desarrolló de la siguiente manera: Lectura de la agenda, bienvenida, realización de técnica los Derechos, presentación de invitados especializados en el tema de derechos humanos y personal municipal.

Se realizó la técnica de conociendo los Derechos, a cada participante se le entregó una cartita, donde estaba escrita una parte de uno de los derechos que se

han establecido a nivel internacional y tendría que encontrar el resto con otra persona participante, formando cinco parejas con los nombres de los derechos siguientes: Derecho a la Vida, Derecho a la Libertad, Derecho a la Igualdad, Derecho a la Diversidad, Derecho a la Locomoción. Estos fueron los derechos que se formaron de acuerdo a las pistas se les dio a cada participante. Lo que permitió que los empleados municipales conocieran nombres de algunos derechos que son importantes para la vida de toda persona a nivel mundial. Como se esperaba los empleados reaccionaron de buena manera a la técnica y al tema que se desarrolló motivándolos aún más para su atención.

Luego de la técnica se desarrolló el tema sobre los Derechos Humanos; fueron invitaron a dos profesionales de la Procuraduría de los Derechos Humanos sede en Sololá.

Los profesionales se presentaron y comenzaron con la explicación del origen de los Derechos Humanos, de acuerdo a lo siguiente: “La Revolución Francesa fue un movimiento en el que el pueblo luchó contra la tiranía monárquica. Su lema era libertad, igualdad y fraternidad. Con él, buscaron promover la justicia para todas las personas. En 1789, luego de la toma de La Bastilla, se proclamó la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano que sirvió de base para la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Declaración de los derechos humanos se declaró en 1948, por la asamblea general de las naciones unidas, con base a los principios de libertad, justicia y paz que exista en todo el mundo.



Los expositores siguieron explicando, que todos los seres humanos tienen derecho a vivir en sociedad, la que garantice la igualdad de condiciones, permitiendo ser tratados según las leyes del país y deben ser iguales ante la ley y el estado. Si todas las personas ven que sus derechos son respetados y, a su vez, cumplen con sus obligaciones, es posible lograr un ambiente social de bienestar.

De acuerdo a los expositores los Derechos Humanos son universales, inviolables, irrenunciables, inalienables, incondicionales, innatos. Y se clasifican en derechos individuales y derechos sociales.

Los Derechos no deben ser incumplidos y por ello los estados y las leyes que los rigen tienen la obligación de reconocerlos, difundirlos y garantizarlos. Todas las personas, sin importar su edad, religión, sexo o condición social, gozan de los mismos derechos, los cuales son indispensables para el desarrollo integral del individuo.

El respeto a los derechos humanos es vital para la vida en democracia, esto lleva a que toda persona, por su condición de ser humano, debe conocer, gozar y exigir estos derechos y libertades pero sin olvidar el cumplimiento de sus deberes.

Los niños y las niñas poseen derechos especiales. Por su condición de menores y la situación de fragilidad en que se encuentran, se les brinda una protección especial. En Guatemala, se considera niños a las personas menores de 18 años.

En la actualidad se discute que todos los seres humanos tienen el mismo valor y



por lo tanto los mismos derechos. Por esta razón, es necesario que conozcan sus derechos y los defiendan para vivir en un mundo con equidad.

Los expertos comentaron que la convivencia y el respeto a los derechos es la forma cómo el ser humano se relaciona socialmente en la convivencia. Esta forma de relación debe basarse en el respeto por los derechos humanos. También debe procurarse tener amplio conocimiento de ellos.

Según los conferencistas para lograr la armonía en la familia, en centros escolares, en la comunidad o con las amistades, el ser humano establece normas. Si estas se cumplen existe una convivencia armoniosa, si todas las personas actuaran de la forma que mejor les parezca, sería casi imposible vivir en sociedad pues lo que a uno conviene no conviene a otro y se forman conflictos.

Después de estas explicaciones de los profesionales, se les agradeció por su amplio conocimiento en derechos humanos, por lo cual se les brindó un reconocimiento en su participación en el desarrollo del tema y una refacción como muestra de agradecimiento.

La estudiante de Trabajo Social realizó la función de mediación, planificación y gestora, ya que por medio de ella se realizó la invitación a los profesionales en la materia de Derechos Humanos.

## Resultado:

Se orientó a los empleados municipales en el tema de Derechos Humanos, teniendo muy en cuenta que para tener paz, hay que respetar los Derechos de los demás, así se genera la cultura de la Paz.

Identificando los Derechos Humanos que tienen las demás personas son importantes, para la vida dentro de la comunidad, institución y familia. Permitiendo una mejor actitud del empleado municipal.

## Fotografía 2

### Reunión de Empleados



Empleados municipales terminando de desarrollar la técnica de animación Derecho Humano.

Fuente: Elaboración Propia 2018

### Reunión 3:

Tema: Liderazgo

Objetivo: Dar a conocer sobre que es Liderazgo y su importancia para el fortalecimiento de cada empleado municipal.

La estudiante de Trabajo Social, desarrolló la reunión con el tema a los empleados; comenzando por la presentación de la agenda que contenía: bienvenida, lectura de agenda y la toma de asistencia a los participantes, técnica de rompecabezas, desarrollo del tema, resultados de la actividad.

La estudiante de Trabajo Social comenzó con la bienvenida diciendo *“es grato brindarles un cordial saludo a la reunión planificada para desarrollar hoy, es importante poder conocer el significado del liderazgo y así aplicarlo con las personas, grupos, comunidades e instituciones con las que trabajamos”*.

La técnica del rompecabezas se desarrolló de la manera siguiente, se dividieron a los empleados municipales en 3 grupos de 4 personas cada uno, teniendo en cuenta que esta técnica permitió observar que liderazgo existía dentro de los empleados municipales, así mismo ver las reacciones que tomaban algunos empleados cuando no se encajaban las piezas y los otros lo apoyaban para que siguiera tratando de armar el rompecabezas junto con ellos.

Luego de la técnica se desarrolló la reunión que comenzó con las siguientes

incógnitas los empleados municipales participantes:

El liderazgo se definió como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca del logro de ciertos objetivos.

Se informó que el líder se hace a través de un proceso continuo de aprendizaje para alcanzar un objetivo definido, haciendo énfasis en la necesidad que tienen las personas de un líder para poder expresar su necesidad a través de este, ya que la persona no necesita disponer de un conjunto de actitudes y reglas que definen su perfil, sino un buen método para analizar la situación, en la cual se va a desenvolver, ejercer el liderazgo, debe desarrollar ciertas herramientas que se obtienen con el aprendizaje, siendo el carisma con el que nace el líder.

Independientemente de si el líder nace o se hace, hay que destacar que se suele confundir el concepto de liderazgo con autoridad y poder. Por tanto, en la charla se definieron estos últimos, los que a continuación se anotan.

De lo anterior, cabe destacar que una persona puede ser líder y tener autoridad a la vez o ser líder y tener poder, en definitiva, se puede dar una mezcla entre dos o tres de estos factores.

La estudiante desarrolló los diferentes tipos de liderazgo y que se pueden identificar, como autoritario; es aquel que decide y demanda; permisivo; convence respecto de sus decisiones; consultivo, es quien modifica para que el grupo pueda hacer preguntas; participativo, da a conocer ciertos problemas, solicita sugerencias

y deja que el grupo decida, desde luego, enmarcándose en algunos parámetros.

Al finalizar el desarrollo de la reunión de agradeció a los participantes por su tiempo y atención al tema, es de suma importancia que puedan poner en práctica lo anteriormente visto en cada uno de sus puestos como empleados municipales.

## Resultado

Luego de terminar con la explicación del tema expuesto con anterioridad se realizó la respectiva evaluación, con la técnica de la papa caliente, realizando interrogantes a los empleados municipales que asistieron, el cual contenía cuatro preguntas, las cuales decían:

¿Qué entiende por liderazgo? Es una forma de influir en un grupo, persona o comunidad.

¿Cuáles son los tipos de liderazgo que hay? Los tipos que vimos son el autoritario, el persuasivo, el consultivo y el participativo.

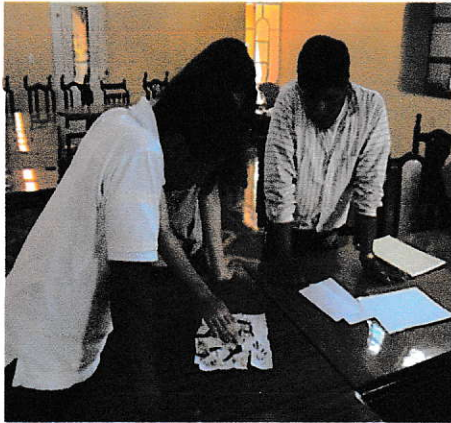
¿Qué tipo de líder hay en la municipalidad? El tipo es participativo, ya que consulta y da a conocer los problemas que existen en el municipio para que se puedan realizar sugerencias y así brindar soluciones a los mismos.

¿Qué tipo de líder se considera usted? Yo me considero un líder consultivo, ya que me cuesta tomar decisiones que favorezcan a mi desempeño laboral.

Los empleados municipales comprendieron el tema de Liderazgo y propusieron poner en práctica, tanto como en el puesto que desempeña en la municipalidad y en la atención a los usuarios de la misma solicitando apoyo a la municipalidad, por sus necesidades.

Fotografía 3

Reunión de empleados

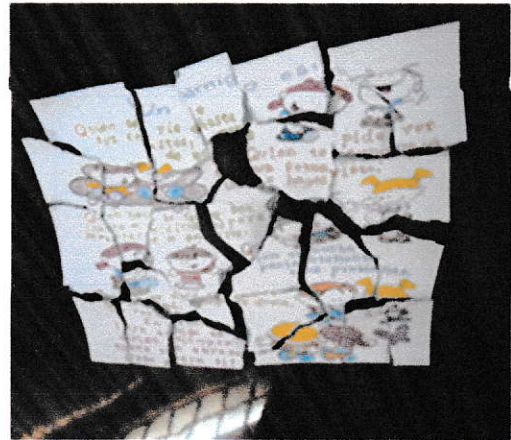


Empleados  
municipales  
trabajando en  
equipo para  
formar el  
rompecabezas.

Fuente: Elaboración propia 2018

Fotografía 4

Rompecabezas armado



Fuente: Elaboración propia 2018

Reunión 4:

Tema Consumo del Alcohol

Objetivo:

Orientar a los empleados municipales con respecto al problema del alcoholismo y su impacto dentro de la sociedad, familia.

Se llevó a cabo la reunión planificada, se brindó la bienvenida a los empleados municipales, se dio lectura a la agenda establecida, desarrollando la técnica de la cebolla y se finalizó con las interrogantes que surgieran alrededor del tema.

La dinámica que se realizó fue la de la cebolla, ya que permite romper el hielo e introducir el tema de consumo de alcohol, con el propósito fue de crear un clima adecuado para trabajar y así los empleados no fueran apáticos con el desarrollo de la reunión. Las reacciones no faltaron el personal, con nervios y tratando de pasar la cebolla lo más rápido posible, para que no les tocara a ellos.

El tema fue impartido por la estudiante de Trabajo Social y el invitado especial que pertenece a Alcohólicos Anónimos (AA), del municipio de Panajachel, Sololá.

Después de la dinámica se desarrolló el tema de los problemas juveniles a grandes rasgos, ya que lo principal fueron las consecuencias del alcoholismo, a lo investigado respecto al tema se identificaron para ingerir alcohol son la falta de orientación de parte de padres de familia, inestabilidad emocional, vida sexual a temprana edad, drogadicción, no termina la educación, falta de oportunidad para terminar la educación, trabajar a temprana edad y por supuesto el alcoholismo, influencia de amigos que los inducen al alcohol, estos son algunos de los factores que afecta a los jóvenes hoy en día.

Se mencionó que se le llama alcoholismo a la ingestión diaria de alcohol superior a 50 gramos en la mujer y 70 gramos en el hombre, teniendo en cuenta que una copa de alcohol contiene 40 gramos aproximadamente. El alcoholismo



parece ser producido por la combinación de diversos factores fisiológicos, psicológicos y genéticos.

La estudiante les brindó información donde afecta más el alcohol, teniendo como problemas emocionales, afectando también la célula en el cuerpo, el sistema nervioso central, en el cerebro, el alcohol afecta casi todo, después de la exposición prolongada al alcohol, el cerebro se adapta a los cambios producidos por el alcohol y se vuelve dependiente de ellos.

Todos los alcohólicos se enfrentan a los mismos problemas básicos, ya sea que estén mendigando por el valor de una cerveza o se encuentren ocupando un puesto ejecutivo en una gran compañía.

La estudiante de Trabajo Social planteó interrogantes, referidas al tema las cuales se presentan a continuación:

¿Qué es un alcohólico? Es una persona que sufre una enfermedad, el alcoholismo. Esta persona no puede mantener su forma de beber bajo control, aunque le haga daño a su salud, a su empleo, a su mente o a su familia.

La estudiante de Trabajo Social también mencionó las causas y efectos que produce el alcohol: el tan sólo tomar de manera regular y consistente durante un transcurso de tiempo puede ocasionar una sensación de dependencia y síntomas de supresión durante los períodos de abstinencia; esta dependencia física, sin embargo, no es la única causa del alcoholismo. Los estudios con personas que



sufren enfermedades crónicas que han tomado medicamentos contra el dolor por mucho tiempo, han mostrado que una vez la persona resiste el proceso de supresión física, a menudo pierde el deseo de estar tomando. Para que una persona se vuelva alcohólica, por lo general se deberán tener en cuenta otros factores, tales como: Biológicos, genéticos, culturales y psicológicos.

Los factores que llevan a la ingestión de alcohol son los factores como la evasión, la soledad, el miedo, falta de control emocional, y dentro de la familia también se puede mencionar los siguientes: culpabilidad, vergüenza, rencor, inseguridad, delincuencia, problemas económicos, maltrato físico.

El alcohol produce sobre el organismo un efecto tóxico directo y un efecto sedante; además, la ingestión excesiva de alcohol durante períodos prolongados conduce a carencias en la nutrición y en otras necesidades orgánicas, lo cual complica la situación. Los casos avanzados requieren hospitalización. Los efectos sobre los principales sistemas del organismo son acumulativos e incluyen un amplio rango de alteraciones en el aparato digestivo, entre las que destacan las úlceras de estómago y de duodeno, la pancreatitis crónica y la cirrosis hepática, así como lesiones irreversibles en los sistemas nerviosos central y periférico.

El profesional invitado intervino y mencionó que se ha demostrado en fechas recientes que la ingestión de alcohol durante la gestación, incluso en cantidades moderadas, puede producir daños graves en el feto, especialmente retraso en el desarrollo físico y mental; la forma más grave de este retraso, poco frecuente, se llama síndrome de alcoholismo fetal.

Brindó también su testimonio de los 20 años de estar sobrio, y que la familia es más unida, lo apoya, gracias a que dejó de beber él es ahora un esposo, profesional, abuelo y sobre todo un padre al cual los hijos ahora le tienen confianza y no lo tratan con aquel temor que tenían cuando él tomaba. No les demos esa herencia a nuestros hijos, esa herencia del alcohol es malísima destruye familia, hogares y sobre todo la tranquilidad de nuestros seres queridos.

Estar sobrio es muy importante y que bien se siente uno para compartir con las personas que más queremos y apreciamos.

## Resultados

Se realizó la técnica de reflexión con frases el tema antes expuesto, ya que es delicado tratar dicho tema y así se hizo conciencia a los empleados para que no hagan la ingesta de alcohol.

Se fortaleció a los empleados municipales en el tema del alcoholismo y se brindó información para que ellos no ingieran alcohol en las instalaciones municipales y así no tendrán que levantarles algún conocimiento por llegar en estado de ebriedad.

## Fotografía 6

### Reunión empleados



Empleados municipales realizando la técnica de la cebolla, estando atentos al paso de la cebolla.

Fuente: Elaboración propia 2018

### Reunión 5:

Tema información y relaciones públicas

### Objetivo:

Brindar información a los empleados de relaciones públicas y así mejorar la atención al público que se atiende.

Se presentó la agenda establecida desarrollándose de la siguiente manera: presentación y bienvenida de la invitada Licda. Carol Aguirre que es Comunicadora Social de la Mancomunidad de Tz'lojya Sololá. Aprobación de la agenda, técnica Quien soy, explicación del tema, entrega de diploma y despedida.

La realización de la técnica adivina quién soy, se llevó a cabo de esta manera cada participante se le colocó un tarjetita donde iba inscrito un nombre de personajes conocidos a nivel nacional e internacional, las demás personas tenían que brindar pistas a la persona que estaba al frente para que adivinara de quién se trataba, el propósito de la técnica era de ver la comunicación que presentaban los empleados y si adivinaban el personaje, las reacciones de los empleados fueron positivos permitieron desarrollar su imaginación con las indicaciones que les brindaron sus compañeros de trabajo.

Después de la técnica la invitada les presentó varias diapositivas en power point, donde indicaba el papel que debe desempeñar el empleado municipal y cómo tratar a las personas que asisten a la institución para cualquier trámite que quieran realizar.

Una de las presentaciones decía “es mejor un buen empleado que mal empleado”, presentando imágenes de animales, personas y cosas; y cómo éstas funcionan de acuerdo a sus necesidades, intereses, oportunidades. Teniendo en cuenta que para desempeñar su trabajo se debe conocer a fondo, así mejorará el trato con las personas.

Ella explicaba que no todas las personas tienen el mismo carácter y que este les afecta en el desempeño como empleado municipal y autoridades, ya que no todas tienen la misma forma de atención para el público y la manera de explicarlo es diferente, es como un teléfono descompuesto, que cada persona da el mensaje como le parezca y así se lo comunica a las personas.

Les comentó una pequeña historia del buen servicio al cliente y esta es la historia: en tiempos antiguos hablar de servicio se asociaba con labores como la agricultura. Sin embargo, después de la década de los cincuenta y especialmente durante los setenta se posiciona la idea afortunada de que el servicio al cliente era definitivamente no solo un valor agregado sino también el factor que podía marcar la diferencia en relación al servicio que se entregaba al cliente o ciudadano.

También les explicó que hay reglas para las personas que atienden y que son: Poner atención, tener una buena presentación, atención personal y amable, tener a mano la información adecuada, expresión corporal y oral adecuada, una buena comunicación, ser un buen profesional, credibilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles (mantener las oficinas en buen estado).

Fue explicando cada componente para que las personas que acuden a la municipalidad, sientan la confianza de llegar y manifiesten el sentir de ellos o de las comunidades, proporcionando información valiosa tanto para el personal como para la misma persona.

Durante el desarrollo del tema surgieron interrogantes de la expositora hacia los presentes. Una de las preguntas fue ¿Cómo les gustaría que les atendieran cuando acuden a una municipalidad? Uno de los presentes contestó: De buena forma y dando la información que llevo a solicitar. Entonces así debemos tratar a las personas que nos visitan solicitando información, tratémoslas como nos gustaría que nos trataran.

Después de terminar la charla y con varias observaciones se despidió agradeciéndoles por la atención e invitación.

## Resultados

La estudiante de Trabajo Social y empleados municipales llegaron al acuerdo, de poner en práctica desde ya las formas de tratar a las personas que llegan a la municipalidad, para realizar alguna diligencia, así los usuarios notarán y estarán contentos con la conducta y la atención de los empleados.

A la expositora se le entregó un agradecimiento por su valiosa aportación en la información que brindó para ser un buen servidor público y se le brindó una refacción.

## Fotografía 7

### Reunión con empleados municipales



Entrega de diploma por a la licenciada por su colaboración en la reunión a los empleados municipales

Fuente: Elaboración propia 2018

## Reunión 6

Tema: Trabajo en equipo

### Objetivo

Orientar a los empleados municipales para desarrollar un trabajo en equipo, fortaleciendo sus funciones en la municipal y que les permita llegar a un buen resultado como conjunto.

Se realizó la agenda planteado para esta reunión, contando con la participación de 12 empleados municipales. La bienvenida se llevó a cabo por parte de la estudiante de trabajo social. La técnica que se utilizó fue la de sociodrama con roles que tiene que tener cada empleado, así verían como es de importante trabajar en equipo.

La técnica fue desarrollada de la siguiente manera, se dividió a los empleados municipales en 2 grupos de 5 cada uno, se les entregó un pequeño papel que contenían roles de acuerdo al tema que se iba a desarrollar, los grupos improvisaron los personajes, lo hicieron dramático y chistoso de acuerdo al papel que le habían asignado dentro del grupo. Po ejemplo uno fue el papá, el abuelo, la mamá, los hijos, la abuela, conforme fueron desarrollando el sociodrama se observaron los papeles que juegan dentro de la familia y que tan positivos o negativos son. El segundo grupo les toco interpretar a una empresa con diferentes roles para que se pudieran identificar. El propósito de la técnica era explicar los



tipos de liderazgo que existen y como se pueden identificar, las reacciones fueron positivas a los empleados municipales, les permitió desenvolverse con sus compañeros ya que nunca habían realizado un sociodrama.

Después de la técnica la estudiante de Trabajo Social, brindó el concepto del mismo, se desarrolló de acuerdo con la planificación, se mostraron atentos al tema, ya que era una inquietud que tenían desde hace varios meses.

Se realizaron preguntas con respecto al tema, permitiendo el enriquecimiento del tema y verificar que tanto conocían del tema a tratar, se les dijo que Trabajo en equipo, la comunicación es la base para llegar a un consenso e ir en búsqueda del logro de objetivos. Se mencionó que toda organización es un solo equipo, donde no existen barreras, ni divisiones u objetivos opuestos entre las diferentes áreas, departamentos o secciones, permitiendo obtener los resultados positivos a los que se quiere llegar.

Se explicó que la misión y objetivos del trabajo en equipo es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes.

Es importante aprender a trabajar en equipo, porque se deja una buena imagen hacia las personas que visitan las instalaciones municipales, y el personal pone en práctica lo que ha visto, realizando mejor su función dentro y fuera de la municipalidad.

Al terminar la reunión se aclararon dudas que surgieron durante la aclaración del tema de trabajo en equipo, así mejorar el desarrollo de la reunión.

La evaluación de dicho tema se realizó con la observación de la técnica de la sociodrama, permitiendo observar cómo trabajan en equipo y es importante que sigan así, para el beneficio de ellos como empleados municipales y de su trabajo.

## Resultados

Se logró el conocimiento de los empleados municipales en el tema de trabajo en equipo y se alcanzó fortalecerlo con la técnica, ya que todos colaboraron para alcanzar el objetivo de terminar de sociodrama, es importante que realicen su parte para que la municipalidad sea ejemplo de unión y comunicación entre los trabajadores, mejorando su estado de ánimo, su función y actitud con las demás personas que laboran dentro de la institución.

El papel que realizó la estudiante de Trabajo Social, fue de expositora, capacitadora, gestora, observadora y analítica, permitiendo el desenvolvimiento de los empleados en la técnica y desarrollo de la reunión.

## Fotografía 8

### Reunión con empleados



Empleados organizándose para realizar el sociodrama

Fuente: Elaboración propia 2018

## Reunión 7

Tema. Relaciones Humanas o Interpersonales

### Objetivo

Fortalecer el conocimiento de Relaciones Humanas y brindando herramientas para que tengan un mejor desempeño institucional como personal.

La reunión se desarrolló de la siguiente manera: con bienvenida a los participantes, agenda consensuada del día, técnica de sopa de letras, desarrollo del tema, evaluación.

Después de la bienvenida y aprobación de la agenda, se emprendió con la

técnica de la sopa de letras permitiendo que los participantes encontraran palabras positivas y relacionadas a la reunión y de acuerdo con las reacciones de los empleados municipales, hubieron algunos que no encontraron algunas palabras y les pidieron ayuda a sus compañeros.

Finalizando con la técnica, se procedió con el tema por parte de la estudiante de Trabajo Social, se comenzó con la definición de relaciones humanas; se da el nombre al conjunto de interacciones que se da entre los individuos de una sociedad, en la que existen grados jerárquicos, se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, permitiendo el lenguaje no verbal, lenguaje con imágenes, imagen corporal sino también los movimientos, las señas, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje económico, lenguaje político, etc.

Las relaciones humanas permiten el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos, permitiendo una mejor comprensión de su entorno tanto laboral, como familiar, individual.

Se les dio ideas que las relaciones son importantes ya que las personas participan activamente en el proceso de conocimientos, el desarrollo integral del ser humano. Son muchas las personas que trabajan para el desarrollo integral de los miembros de un grupo o una comunidad, pero desconocen las necesidades humanas planteadas. ¿Cuáles son esas necesidades humanas?

La base ideológica de los miembros de un grupo organizado, constituye los elementos para la visión, misión, valores, objetivos y estrategias a seguir por la organización.

La organización del grupo es solamente un medio para que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas. Es importante comprender que no es lo mismo hablar de necesidades y satisfacciones, ya que éstas pueden ser individuales, grupales, comunales

Se les dijo un dicho muy popular “Si das un pescado a una persona, tendrá comida. Si le enseñas a pescar, podrá ganarse la vida”, este ejemplo es importante ya que no es solamente solucionar el problema en el momento, sino que buscar alternativas para afrontarlo más tarde y con herramientas que nos permitan desarrollarnos como seres humanos y mejorar la calidad de vida de nosotros, nuestras familias, nuestro amigos y personas que vemos a nuestro paso.

También se les explicó que la resolución de conflictos interpersonales, la mayoría no fuimos preparados para familiarizarnos con ella, aprender a resolverlos y sacarles el máximo provecho.

Que existan diferentes caracteres, diversas formas de pensar y de hacer las cosas, es una debilidad si no se tiene desarrollada la capacidad para abordarlos correctamente y si son aprovechados se convierte en una fortaleza del grupo.

Se realizó una interrogante: ¿Qué entendemos por conflicto? Como no hubo

respuesta a la interrogante la estudiante comentó: Es choque de intereses, actitudes y opiniones entre varias partes ante un tema o situación determinada.

Ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias por naturaleza o no pueden ser reconciliadas.

La estudiante de Trabajo Social disertó; de acuerdo a lo que hemos visto mencionaré los tipos de conflicto que existen: intrapersonales: Debates de las personas consigo mismas; interpersonales: Debates entre dos o más personas, intergrupales: conflictos en el interior de los grupos, intergrupales: Conflicto entre *diferentes grupos*.

Se les explicó también ¿Cuáles son las causas del conflicto? Choques de carácter, falta de cooperación, frustraciones en proyectos, diferencias de expectativas, visión, metas, jerarquías, comunicación pobre, la búsqueda de poder, liderazgo débil, falta de apertura, cambios en la estructura organizacional, desconfianza entre la gente.

Las consecuencias negativas del conflicto pueden ser: Estimula las emociones en vez de la razón, interfiere con el funcionamiento normal de los procesos de organización, aleja la atención de los objetivos de la organización, las reacciones humanas frente al conflicto limitan el funcionamiento de la organización.

## Resultados

La estudiante de Trabajo Social dijo; les quiero agradecer su participación en el desarrollo de la charla, realizando las correspondientes incógnitas para verificar si había alguna duda con respecto al tema.

¿Para ustedes que es relaciones humanas? Para mí dijo un empleado municipal; es el desarrollo individual o colectivo, para construir sociedades pequeñas o grandes.

¿Qué es conflicto para ustedes? Es cuando hay actitudes negativas que afectan al grupo o comunidad.

¿Cómo actúan las personas frente a los conflictos? Huir del conflicto, someter al otro, se acomoda, compite, negocia, afronta el conflicto.

¿Cuáles son los pasos para resolver un conflicto? Definición del problema, búsqueda de alternativas de solución, analizar y evaluar cada alternativa, elegir una alternativa, puesta en práctica y seguimiento.

La estudiante de Trabajo Social comentó que de acuerdo a todo lo anterior visto, es importante brindar una mejor atención al usuario, instituciones y personal municipal.

Al conocer e intercambiar opiniones con otras personas, se pueden encontrar soluciones dentro de las comunidades y grupos; recuerden que tienen que velar

por que se cumplan sus derechos pero no olviden que tienen obligaciones dentro y fuera de la institución que representan.

Es importante que el personal municipal como las autoridades municipales, puedan seguir con capacitaciones, ya que esto fortalece el desempeño de las labores cotidianas de la institución, pero no olvidando que esto ayudará al desarrollo del municipio y las personas que habitan en el.

### Fotografía 9

#### Reunión con empleados



Fuente: Elaboración propia 2018

Resolviendo las dudas y compartiendo las palabras encontradas en la sopa de letras

## Capítulo 5

### Reflexiones de Fondo

El tiempo es clave en el proceso de sistematización, para poder interpretar críticamente el proceso vivido, tratando de encontrar la razón de lo que sucedió en el proceso de la experiencia, a través del análisis, síntesis y crítica. En el presente caso, se realizaron las siguientes preguntas.

Las reuniones son muy importantes, porque permitieron el cambio de actitudes positivas con los empleados municipales, permitieron mejorar el servicio a los usuarios de la misma.

La metodología que se utilizó para las reuniones de Trabajo Social de Grupos y de Educación Popular, permitieron mejorar el desarrollo y comprensión de los temas que se impartieron en las reuniones con los empleados municipales, lo que generó mayor retención y aplicación de lo visto.

Las reuniones fueron de mucho apoyo, permitiendo mejorar actitudes que se daban entre ellos, fortaleciendo su desenvolvimiento con dentro de la institución como con los usuarios de la misma, siendo positivos los cambios que se vieron en ellos. Por ejemplo la actitud de atención a los usuarios, la puntualidad a sus labores, entre otras cosas que se identificaron durante el proceso de las reuniones.

Entre los aspectos que se pueden mencionar, fueron los compromisos ya adquiridos con otras instituciones que no se podían dejar faltando algunos a



reuniones planificadas, no fortalecimiento en la reunión si faltaban, el clima que afecto afectando la asistencia a las reuniones.

Se puede mejorar brindando capacitaciones al personal municipal en temas que le interesen y que sean de beneficio para ellos y así impulsando el desarrollo institucional y personal.

Los temas que se impartieron dentro de las reuniones fueron consensuados y jerarquizados por los empleados municipales, lo que permitió el desarrollo de las mismas con más entusiasmo de ellos.

Se observó cambio de actitudes en los empleados municipales que consisten en: Mejor comunicación, fortalecimiento del trabajo en equipo y el compañerismo, mejoramiento de atención al usuario y personal de otras instituciones.

La participaron de empleados municipales varió de acuerdo a cada tema y compromisos adquiridos la media fue de 10 a 15 empleados e invitados, se les comunicó a los empleados los puntos donde se estaba fallando para su mejor solución, ya que la comunicación es importante para que funcione toda práctica, proceso y desarrollo de lo planificado.

El desarrollo de las reuniones a los empleados municipales, la coordinación, la planificación, la ejecución y la organización con los empleados municipales.

Se brindó orientación al empleado, que las personas conozcan y tengan confianza en el Trabajo Social, tanto en la comunidad, en el grupo y en forma individual.

Se apoyó a instituciones que trabajan con personas, grupos y comunidades en capacitaciones, talleres y charlas, para fortalecer el quehacer del Trabajo Social.

Apertura de espacios para el Trabajo Social, ya que fue la primera vez que hay una estudiante de Trabajo Social en la municipalidad. Reconocimiento de la población al Trabajo Social, ya que no conocían los roles del ejercicio profesional supervisado, vinculado a la realidad de la comunidad, institución y personas que se identificado con la misma.



## Capítulo 6

### Lecciones aprendidas

Es importante que cada estudiante posea previamente conocimientos sobre lo que uno realizará en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado lo para la práctica que se va a realizar y estar consciente del entorno donde va a desarrollar la experiencia, permitiendo la adquisición de nuevos conocimientos.

Con esta experiencia se comprobó que la teoría con la práctica tiene que ir de la mano y sobre todo en el área rural, ya que hay veces que no se dan a conocer las necesidades, problemas que tienen las personas de las comunidades rurales.

La autoformación sobre la planificación municipal, fortaleció el quehacer profesional ampliando las áreas de conocimiento, adaptando la metodología conocida a las necesidades de la institución y del personal municipal, haciendo de esta experiencia un enriquecimiento y confirmación por la profesión de Trabajo Social.

Debe tomar en cuenta las necesidades de las personas con que se trabajaron, ya que de ello se partirá para realizar las planificaciones para el desarrollo de las actividades, proyectos y programas de quienes lo necesitan, en este caso para fortalecer al personal municipal.

En Guatemala no solo es en las áreas urbanas, sino también en las rurales, en las instituciones gubernamentales manipulan a las personas con fines políticos, lo que



se presenta como dificultad en el momento de trabajar con grupos vulnerables, porque es difícil buscar el bien común y trabajar en la promoción de desarrollo comunitario cuando los intereses que existen de por medio reprimen la participación de empleados municipales.

Es importante, la participación en la proyección deseada, para alcanzar que los proyectos funcionen en otra experiencia poniéndolo en práctica con las personas a quienes va dirigido.

El tiempo fue un factor importante para el desarrollo de las reuniones, la escasa presencia de las autoridades municipales en las reuniones, fue notoria, ya que no se involucraron directamente con el fortalecimiento de los empleados, para mejorar el buen servicio de la institución.

Los cambios que se observaron fueron positivos, hubo empleados que cambiaron la forma de tratar a las personas que llegan a la institución. Ahora mejoraron el trabajo en equipo, las actitudes mejoraron tanto dentro como fuera de la institución. Tienen una mejor comunicación con todas las personas.

El profesional de Trabajo Social, en algún momento el choque con la realidad, produce un desencanto al trabajar con los grupos, porque se tiene que arrancar paradigmas en los que catalogan a los Trabajadores Sociales, como la persona que es paternalista, que promueve el asistencialismo, lo que lleva a que sea más desgastante la sensibilización, para que las personas comprendan que es un aporte profesional que se brinda y que este tiene que ver con la búsqueda conjunta de

soluciones a las problemáticas manifestadas.

Cuando existe una barrera idiomática en los procesos de capacitación grupal, se corre el riesgo que los procesos no se desarrollen de acuerdo a los objetivos de trabajo propuestos, se incrementa el tiempo de trabajo, recomienda buscar una persona que pueda ayudar a las traducciones que se realizan en el idioma de las personas capacitadas. Es necesario que Trabajadores Sociales se especialicen en el aprendizaje del idioma materno del lugar donde se desarrollará el Ejercicio Profesional Supervisado, para que así pueda interpretar mejor las respuestas propuestas por los integrantes de los grupos con quienes se trabaja.

La metodología de Trabajo Social de Grupos, de educación popular, individual y familiar, permitió el desarrollo de las reuniones y modificar algunas nociones para facilitar el aprendizaje de los empleados, fortaleciendo el desempeño laboral de los mismos, la comprensión de los temas que se abordaron fueron de gran importancia.

La participación de los empleados fue positiva a las reuniones y su atención a los temas que se brindaron, permitiendo una atmosfera adecuada para que ellos pudieran adquirir y reforzar los conocimientos vistos en las reuniones.

Utilizar técnicas de adecuadas permitió romper el hielo con las personas participantes en las reuniones. Fueron de modificarlas o tener nuevos conocimientos, permitiendo avance de la experiencia, tomando en cuenta que es necesaria la lectura y el análisis de documentos para fortalecer la práctica, la

creatividad es importante para que las personas sean más participativas en el desarrollo de los temas, para obtener buenos resultados.

Las pautas evaluativas permitieron verificar si se estaba obteniendo el resultado deseado con los empleados y las reuniones, también para verificar si se está fallando para mejorar en el transcurso de las demás reuniones y conseguir un resultado positivo con los empleados municipales.

Las funciones de la estudiante de Trabajo Social dentro de una institución municipal, es importante ya que permite ejercer sus conocimientos e adquirir nuevos en el tema de organización administrativa, municipal, individual, comunal.

También como la coordinación con autoridades municipales, instituciones públicas y privadas, se realizó de acuerdo a las funciones que debe desempeñar la estudiante de trabajo social dentro de las instituciones, las aptitudes de la estudiante se fortalecieron, para mejorar su desempeño dentro del establecimiento municipal, con el personal y en el desarrollo de las funciones que se realizaron.

## Capítulo 7

### Propuesta de cambio

Surge como una respuesta de análisis y reflexión de la experiencia vivida, la cual se denomina Proceso de Capacitación para el desarrollo del empleado municipal de San José Chacayá, Sololá. Dado que no existe una oficina de Trabajo Social y observando la necesidad que hay en la institución municipal y comunidades.

**Proyecto:** Apertura de la Oficina de Trabajo Social a nivel municipal

**Datos generales:**

**Nombre del proyecto:** Implementación de Oficina de Trabajo Social a nivel municipal

**Beneficiarios:** Municipalidad, comunidades, instituciones públicas y privadas que tienen coordinación y proyectos dentro del municipio.

**Duración:** noviembre 2018 a noviembre 2019

**Cobertura:** Comunidades, usuarios de la municipalidad, empleados municipales y casos sugerido por profesionales de diferentes índole.



## 7.1 Justificación

Es importante contar con una oficina de Trabajo Social en las Municipales, ya que permitirá el dar a conocer de la profesión, vinculando a la institución, comunidad, persona con dicha oficina y ofreciendo servicio de un Profesional con sentido humano.

Según en el proceso de capacitación y con experiencias anteriores hay municipalidades que no cuentan con Oficina de Trabajo Social, faltando una parte importante en la intervención de las municipalidades y desvinculándose grandemente con la población que se atiende o necesita servicio de los profesionales.

## 7.2 Objetivo:

### 7.2.1 Objetivo General:

- a. Fortalecer el área de desarrollo social de la municipalidad, creando espacios donde las personas puedan acudir en cualquier momento contando con un Profesional en Trabajo Social.



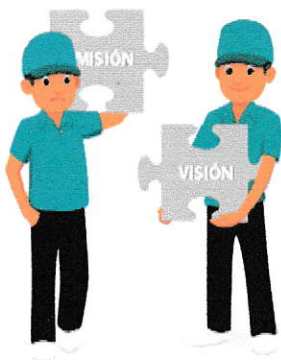
### 7.2.2 Específicos:

- a. Implementar funciones del Trabajador Social dentro de la institución municipal para trabajo con grupos y comunidad.
- b. Crear programas de organización comunitaria apoyo a la municipalidad por medio de trabajo social.
- c. Coordinación institucional para proponer objetivos, misión y visión claros en relación a Trabajo Social

### 7.3 Metas

- a. Brindar una atención de calidad a 150 personas que necesiten de la intervención del Trabajador Social durante 3 meses.
- b. Realizar 5 coordinaciones con diferentes instituciones que presten atención a la población y promoviendo el quehacer del profesional del Trabajo Social.
- c. Realizar 10 programas, 10 proyectos de acuerdo a las necesidades de la población que atienden las municipalidades.

#### 7.4 Estructura de la oficina de Trabajo Social Planteamiento de la Propuesta:



Misión: enfocar a coadyuvar a las necesidades y bienestar de las personas a través de proyectos municipales eficaces, mejorando el sistema de vida individual, grupal y comunitaria.

Trabajar en la concientización del valor del valor del ser humano, enfatizando en que cada uno tiene capacidades, habilidades y actitudes que los hacen merecedores de exponer su pensar y sentir sin dejar de lado el de los demás.

Visión: brindar y mejorar servicios proyectados a garantizar una calidad de vida digna, para brindar una inmediata y concreta respuesta a su problemática.

Logrando instituciones comprometidas a trabajar por sus ideales, en donde cada miembro de la misma pueda contribuir a su desarrollo institucional, personal, familiar, comunal.

Fuente: Elaboración propia, entrevista a profesionales de Trabajo Social, en diferentes campos laborales 2018.



## Objetivos que exista una oficina de Trabajo Social en las instituciones municipales

-Concientizar a la población para que se involucren en la toma de decisiones.

-Promover el quehacer de la profesión del Trabajador Social porque es desconocido y abrir campos de intervención.

-Crear espacios de participación de jóvenes y mujeres.

-Proporcionar al vecino una atención digna y comprometida para dar respuesta a las necesidades que presenten.

-Promover programas y proyectos que den respuesta a las necesidades de la población a atender.

-Ofrecer la intervención del Trabajo Social a los sectores vulnerables a nivel personal, familiar y comunitario.

-Brindar una atención digna a las personas.

-Objetivos fundamentados en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de las personas

Fuente: Elaboración propia, entrevista a profesionales de Trabajo Social, en diferentes campos laborales 2018.



## Funciones debería desempeñar un Trabajador Social en la institución Municipal

Funciones de gestión, orientación, capacitación, principalmente para empoderar a las personas más necesitadas.

Investigador, organizador, coordinador, orientador, promotor, gestor y capacitador.

El perfil del Trabajador Social para trabajar en una institución municipal

- Una profesional con valores éticos, sociales, que ponga en práctica los objetivos de Trabajo Social, tenga amor por el trabajo de campo y que tenga buenas relaciones humanas, que sea comunicativo y creativo
- Todo un profesional: amable, discreto, confiable, pro activo, con alto nivel de aceptación a los demás.
- Profesional en Trabajo Social, con dominio de palabra, gestora de recursos, capacitadora y orientadora (todóloga).

Fuente: Elaboración propia, entrevista a profesionales de Trabajo Social, en diferentes campo laborales 2018.

Actores de la propuesta:

Son importantes para la Apertura de la Oficina de Trabajo Social, siendo ellos:  
Las Autoridades Municipales, Escuela de Trabajo Social, personal municipal, comunidad otras organizaciones.

Intervención del Profesional en Trabajo Social,  
instituciones municipales

Es necesario contar con profesionales con valores éticos y morales, para brindar una atención adecuada a las personas.

En las instituciones estatales se ha perdido el sentido tanto social como humano., lo que da como resultado que las personas tenga una mala atención y trato.

Se pueden desarrollar diferentes actividades recreativas, culturales, capacitación técnica, etc., con niños, niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores

Porque existe mucho desinterés en participar e involucrarse en la vida social, cultural y desarrollo de los municipios, por parte de los grupos organizados que muchas veces no conoce su quehacer dentro de la comunidad, y los mismos miembros de la comunidad no le dan el valor que merece a la participación.

Es de suma importancia el trabajador social en estas situaciones.

Fuente: Elaboración propia, entrevista a profesionales de Trabajo Social, en diferentes campos 2018

## Programas de la Oficina de Trabajo Social y su intervención

### Programas a cargo de Trabajo Social dentro de la Municipalidad

Programas sociales, que busquen desarrollar mejorar las condiciones físicas y emocionales de las personas.

Programa del Adulto Mayor

Programa de Juventud

Programa de la Mujer

Programas de la Niñez

Programa de Capacitación Técnica

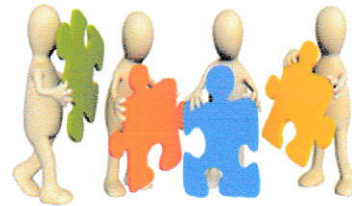
Programas Socioculturales

Programas de Salud

Programas de Educación

Programas con Inmigrantes y la interculturalidad.

Programa con orientación en formación profesional



De atención a con jóvenes y mujeres, niños, adultos, ancianos

Fuente: elaboración propia, entrevista a profesionales de Trabajo Social, en diferentes campos laborales 2018.

## 7.5 Metodología:

La metodología que se utilizará en la implementación de la Oficina de Trabajo Social es la siguiente:

7.5.1 Trabajo Social Individual y Familiar: Es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio. (Richmond, Mary, Pág. 67).

7.5.2 Trabajo Social con Grupos: a un proceso que por medio de experiencias busca capacitar al individuo para que conozca su realidad objetiva y la forma de actuar sobre su estructura social. De esta manera, el hombre obtiene mayores posibilidades dentro de su interrelación social que le permite solucionar de un modo más efectivo sus problemas personales, familiares, grupales y comunitarios, pues se maneja y funciona mejor socialmente. Así, el Trabajo Social de grupos es un instrumento esencial en la motivación y educación social de los ciudadanos, para el cambio de mejores niveles de vida. (Yolanda Contreras de Wilhelm, México pág. 13)

7.2.3 Trabajo Social Comunitario: que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de esta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o

creación de los recursos de la misma. (Lillo Herranz Nieves/Roselló Nadal Elena, Madrid 2004) Durante la ejecución de la propuesta de cambio se podrá poner en práctica, todo lo planteado por la municipalidad y la Escuela de trabajo social, para fortalecer el desempeño de la oficina como tal.

## 7.6 Cronograma

### Tiempo:

El tiempo establecido será de un año, de acuerdo a todas las coordinaciones y alianzas que se establezcan dentro de ese período.

## 7.7 Recursos

Humanos: Autoridades Municipales, Profesional de Trabajo Social, estudiante de Trabajo Social, personal municipal,

Materiales: Afiches, propaganda, hojas con información de la ayuda que brinda la oficina, medios audiovisuales, rota folio, sillas, mesas, encuestas, invitaciones a profesionales, listado de asistencia.



Financieros: El proyecto será financiado de la siguiente forma, Municipalidad, para poder cubrir gastos que sean necesarios, en la implementación de la oficina y divulgación de la misma

Como se describió anteriormente la propuesta para abrir un espacio dentro de las municipalidades, se necesita de los anteriores calificativos, para brindar una atención, orientación adecuada al personal municipal, comunidad, individuo o grupo que se atiende.

Es importante dar a conocer nuestras funciones, roles, objetivo, para mejorar la calidad de vida de las personas que se atienden y dejar una huella dentro del quehacer profesional de Trabajo Social.



## Conclusiones

Es importante destacar la iniciativa de sistematizar la experiencia que se ejecuta, sobre todo las que se hacen en las municipalidades, ya que contribuyen a la generación de conocimientos y representa un aporte a quienes lo utilizarán en el ámbito académico en conocer más cerca del proceso de Capacitación, que están directamente involucradas en la institución antes mencionada.

El proceso de capacitaciones a empleados municipales es importante, permitiendo el desarrollo de reuniones para abarcar la problemática que se presentó del personal como en la institución, aplicando la metodología de Trabajo Social de Grupos, Trabajo Social individual y familiar, Trabajo Social Comunitario, aplicando conocimientos adquiridos, obteniendo resultados positivos en la municipalidad.

La autoformación en el tema de municipalidades fue importante, ya que se permitió el desenvolvimiento de acuerdo a las funciones del Trabajo Social institucional, abriendo espacio dentro de la institución, ya que no había conocimiento del Trabajo Social, es importante mencionar que con apoyo de las Instituciones de la Escuela de Trabajo Social y Municipal se dio espacio a la estudiante.

En relación al Trabajo Comunitario en San José Chacayá Sololá, permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, asociado al reforzamiento de un conjunto de valores tales como: solidaridad, participación,



respeto, responsabilidad, compromiso que sin duda; ha dado lugar al crecimiento y desarrollo como Profesional de Trabajo Social. También permitió romper paradigmas sociales sobre los grupos de trabajo que permitieron del desarrollo de proyectos que coadyuvaron a las necesidades de las personas que habitan dentro de la comunidad que sufren de pobreza y pobreza extrema.



## Referencias

### Bibliográficas

Ander-Egg, Ezequiel. (1986). Diccionario de Trabajo Social. Bogotá, Colombia: Ed. Colombia Ltda.

Código Municipal, Decreto No58-88

Código Municipal, Decreto No. 12-2002

Contreras de Wilhelm Yolanda (2003) Trabajo Social de Grupos, 2ª Edición Editorial Pax México (1980-2003).

Peralta Azurdía Enrique, Código Civil, Decreto-Ley Número 106, Guatemala 1963.

García Dora (1997) El grupo Métodos y Técnicas Participativas. 1ª. Edición Espacio Editorial. Buenos Aires Argentina

Natalio Kisnerman, Pensar el trabajo Social, introducción desde el construccionismo, Segunda Edición, Grupo Editorial Lumen, Hvmanitas, Buenos Aires-México

Lillo Herranz Nieves/ Roselló Nadal Elena (2004) Manual para el Trabajo Social Comunitario. Narcea, S.A. de ediciones, Madrid



Municipalidad de San José Chacayá (2010) Plan de Desarrollo Municipal con enfoque territorial, Genero y Pertinencia cultural, Guatemala. (2010-2018) Sololá.

Mercedes Franco del Pozo, Manual para el funcionamiento del COMUDE una propuesta práctica (2009) Guatemala.

Egrafia

<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>

<http://anam.org.gt/LAIP/sanjosechacaya/wp-content/uploads/2018/07/directorio-de-empleados.pdf>.

<http://anam.org.gt/LAIP/sanjosechacaya/wp-content/uploads/2018/08/Funciones-de-cada-dependencia.pdf>

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-caracteristicas-tiene-un-funcionario-publico-moderno>. 2017/07/20 Liderazgo e innovación

<https://www.conceptodefinicion.de/formacion>.

<https://www.definicionabc.com/social/organizacion-social.php>

<http://www.deguate.com/municipios/pages/solola/san-jose-chacaya/economia.php>

<http://www.deguate.com/artman/publish/geo-rios/rio-san-buenaventura-solola.shtml>

<http://dicionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/2012/02/terminos-definidos-por-trabajo-social.html>

<https://es.scribd.com/document/176480558/Metodos-de-promocion-social>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Empleado\\_p%C3%BAblico](https://es.wikipedia.org/wiki/Empleado_p%C3%BAblico)

[https://es.slideshare.net/doctora\\_edilicia/planificacin-estratgica-y-operativa-municipal](https://es.slideshare.net/doctora_edilicia/planificacin-estratgica-y-operativa-municipal)

[http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking\\_2013/Politica\\_fortalecimie nto\\_municipal.pdf](http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking_2013/Politica_fortalecimie nto_municipal.pdf)

[http://www.fgtoriello.org.gt/wp-content/uploads/2011/09/plan\\_desarrollo\\_solola .pdf](http://www.fgtoriello.org.gt/wp-content/uploads/2011/09/plan_desarrollo_solola .pdf)

<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

[www.gesformacion.edu.es/blog/funciones-del-trabajador-social/](http://www.gesformacion.edu.es/blog/funciones-del-trabajador-social/)

[http://www.minfin.gob.gt/images/laip\\_mfp/docs/item6a\\_daafm.pdf](http://www.minfin.gob.gt/images/laip_mfp/docs/item6a_daafm.pdf)



<http://www.mitrabajoessocial.com/plantilla-dinamica-foda-para-trabajo-social>

<https://prezi.com/bas0dicjhy7d/promocion-social/>

<http://www.pami-guatemala.org/wp-content/uploads/2016/08/PPMchacaya.pdf>

<http://www.segeplan.gob.gt/downloads/Metodologia/20planificación/202012.pdf>

[http://www.segeplan.gob.gt/downloads/2016/SPOT/PT/Guia\\_desarrollo\\_social.pdf](http://www.segeplan.gob.gt/downloads/2016/SPOT/PT/Guia_desarrollo_social.pdf)

<http://www.segeplan.gob.gt/nportal/index.php/municipio-de-san-jose-chacaya>

<http://unescoguatemala.org/wp-content/uploads/2015/11/Petapa.pdf>

<http://uip.mingob.gob.gt/wp-content/uploads/Plan-de-Capacitacio%CC%81n-Anual-2017.pdf>

<https://www.gifex.com/detail/2011-11-22-14972/Municipios-de-Solol.html>

<http://www.unitedexplanations.org/2016/01/01/que-es-el-municipalismo>

