

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa
Licenciatura en Administración de Empresas
Sección Chiquimulilla



Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado
Unidad de Práctica
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala

Ponente: Sucely Consuelo Peril Pocón

Registro académico: 201245595

Código único de identificación: 2179015300609

Asesor: Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales

Coordinador General de Exámenes de Graduación: Licenciado Félix Tomas Gómez Figueroa

Id y enseñad a todos

Chiquimulilla, Santa Rosa, Septiembre del 2018

Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa

Ingeniero M.A. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla
Director de CUNSARO y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado José Luis Aguirre Pumay
Secretario del Consejo Directivo

Ingeniero Mecánico Industrial Hugo Humberto Rivera Pérez,
Representante de los Docentes de la Facultad de Ingeniería ante el Consejo Superior
Universitario

Doctor Juan Carlos Godínez Rodríguez,
Representante del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala ante el Consejo Superior
Universitario

Licenciado Edwin Pedro Ruano Hernández,
Representante de los Egresados de la Facultad de Humanidades ante el Consejo Superior
Universitario

Licenciada Claudia Marisela González Linares
Representante de los Egresados del Centro Universitario de Santa Rosa

Técnico en Administración de Empresas Fredy Rolando Lemus López,
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa

Bachiller Héctor Edmundo Pablo Solís,
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa

Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa

Ing. M.A. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla

Director de CUNSARO y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado Félix Tomas Gómez Figueroa

Coordinador de Exámenes de Graduación

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Coordinador Académico

Licenciado Carlos Humberto Ordoñez Choc

Coordinador de Administración de Empresas, Cuilapa

Licenciado Víctor Osbaldo Contreras Escalante

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales. Abogado y Notario, Cuilapa

Licenciado Walter Armando Carvajal Díaz

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Cuilapa

M.A. Amelia Raquel So pony Pérez

Coordinadora de Turismo, Cuilapa

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Chiquimulilla

Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales

Coordinador de Administración de Empresas, Chiquimulilla

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales. Abogado y Notario, Chiquimulilla

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Taxisco

Ingeniero Jorge Luis Roldan Castillo

Coordinador de Agronomía, Nueva Santa Rosa

Licenciado Obdulio Rosales Dávila

Coordinador Ciencias Jurídicas y Sociales. Abogado y Notario, Nueva Santa Rosa

Dictamen de Impresión de Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA
COORDINACION DE EXAMENES GENERALES



Cuilapa 04, de noviembre del 2019

TAE. Sucely Consuelo Peril Pocón
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas,
Sección Chiquimulilla, Centro Universitario de Santa Rosa

Respetable TAE, Peril Pocón:

El infrascrito Coordinador de Exámenes Generales de Graduación, Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala. Certifica: Primero: Tener a la vista el Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado desarrollado por el estudiante Sucely Consuelo Peril Pocón, con documentos de identificación 2179015300609, registro académico 201245595, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, sección Chiquimulilla del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad San Carlos de Guatemala, unidad de Practica Municipalidad de Taxisco, mismo que cumple los requisitos establecidos en el normativos vigente.

Segundo: En virtud de lo anterior se autoriza la impresión del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado: "Señalizaciones informativas para las oficinas y propuesta del manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa."

ID Y ENSEÑAD A TODOS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Félix Tomás Gómez Figueroa'.

LIC. M.A. Félix Tomás Gómez Figueroa.
Coordinador General de Exámenes de Graduación. CUNSAR



cc. archivo.

Dictamen de Asesor



Centro Universitario de Santa Rosa
Administración de Empresas, Sección Chiquimulilla

Dictamen Ejercicio Profesional Supervisado/Licenciatura en Administración de Empresas/
Chiquimulilla No. 02-2019.

Maestro Félix Tomas Gómez Figueroa
Coordinador de Exámenes de Graduación
Centro Universitario de Santa Rosa
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Se tiene a la vista para emitir Dictamen del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante:
Sucely Consuelo Peril Pocón, identificada con carnet número 201245595 de la Carrera de
Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección
Chiquimulilla.

El asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesta que procedió a analizar el expediente
del estudiante antes identificado, el cual consta de: acta de toma de posesión, acta de
finalización del Ejercicio Profesional Supervisado y expediente que contiene las fases exigidas en
el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, las
cuales fueron evaluadas de acuerdo al artículo veinte (20) del normativo para el Desarrollo del
Ejercicio Profesional Supervisado, del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de
San Carlos de Guatemala, obteniendo la calificación en cada fase como se describe a
continuación:

a) Fase de investigación	8 puntos
b) Fase de Fundamentación Teórica	5 puntos
c) Fase Plan de acción de la intervención	5 puntos
d) Fase de Ejecución del Proyecto	32 puntos
e) Fase de voluntariado	15 puntos
f) Informe final	22 puntos
TOTAL	87 puntos

Después del análisis efectuado y conformidad con lo establecido en el normativo para el ejercicio
Profesional supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa.

Dictamina:

Aprobar el Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Sucely Consuelo Peril Pocón,
identificada con carnet número 201245595 quien cumplió con 300 horas en la Unidad de Práctica
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa y culminó satisfactoriamente las distintas etapas del
Ejercicio Profesional Supervisado incluido proyecto: **En el Municipio de Taxisco, Santa Rosa**
que se identifica en el expediente respectivo habiendo obtenido la calificación total de ochenta y
siete puntos (87).

Chiquimulilla 12 de septiembre de 2019

Vo.Bo. 
Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales
Asesor Ejercicio Profesional Supervisado

Dictamen de Revisor



Centro Universitario de Santa Rosa
Administración de Empresas, Sección Chiquimulilla

Dictamen Ejercicio Profesional Supervisado/Licenciatura en Administración de Empresas/ Chiquimulilla No. 02-2019.

Maestro Félix Tomas Gómez Figueroa
Coordinador de Exámenes de Graduación
Centro Universitario de Santa Rosa
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Se tiene a la vista para emitir Dictamen del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: Sucely Consuelo Peril Pocón, identificada con carnet número 201245595 de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla.

El revisor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesta que procedió a revisar el contenido del informe en cuanto a la estructura y la forma de presentación, de acuerdo con los requisitos establecidos.

El informe está elaborado en hojas de papel bond tamaño carta, con márgenes de la siguiente manera: margen superior: 2.5 centímetros, margen inferior: 2.5 centímetros, margen izquierdo: 3.0 centímetros, margen derecho: 2.5 centímetros, interlineado: 2.0 centímetros, fuente: Times New Roman 12, cumpliendo las reglas gramaticales y las citas bibliográficas con estilo APA en su sexta edición.

Después de la revisión efectuada y de conformidad con lo establecido en el normativo para el ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa vigente al momento de la elaboración del EPS.

Dictamina:

Aprobar el Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Sucely Consuelo Peril Pocón, identificada con carnet número 201245595 quien cumplió con 300 horas en la Unidad de Practica **Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa** y culminó satisfactoriamente las distintas etapas del Ejercicio Profesional Supervisado incluido proyecto: **En el Municipio de Taxisco, Santa Rosa.**

Chiquimulilla 24 de septiembre de 2019



M.A. Luis Dante Avila Johnson
Revisor Ejercicio Profesional Supervisado

Nota: para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y sabiduría para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, Consuelo Pocón y Armando Peril

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos

Iris, Evenly, Sayda, Elmer, Sergio, Corina, Norma, Fernanda y Madelyn por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mis maestros

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de mi estudio profesional y para la elaboración del ejercicio profesional supervisado.

A mis amigos

Por su amistad y apoyo mutuo en nuestra formación profesional.

A mi amado esposo Kendal Miguel Rodríguez Zamora

Por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi hija Kendra Isabela Rodríguez Peril

Quien ha sido mi mayor motivación para no rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Agradecimiento

A Dios

Por la vida y sabiduría que ha dado en todo momento.

Mis padres por su apoyo incondicional y económico que me han brindado para ser una persona de bien ante la sociedad.

A mi hermana Corina Peril

Por su apoyo moral y económico en la formación de mi conocimiento superior.

A mi hermano Sergio Peril

Por su apoyo moral y económico en la formación de mi conocimiento superior.

A mi prima Virginia Guzmán

Por su apoyo incondicional.

Mis catedráticos

Por sus enseñanzas en lo largo de mi preparación académica.

Mi alma mater

Universidad de San Carlos de Guatemala, casa del conocimiento superior.

A la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Por haber aceptado realizar el ejercicio profesional supervisado.

Índice

Contenido	Pág.
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1 Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado	1
1.1 Introducción	1
1.2 Información general	2
1.2.1 Datos del epesista	2
1.2.2 Datos de la institución	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Descripción de las actividades a realizar	3
1.4.1 Cronograma general	5
1.5 Metodología de trabajo	5
1.6 Evaluación	6
Capítulo 2	7
2 Plan de diagnóstico	7
2.1 Parte informativa	7
2.1.1 Datos de los estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado	7
2.1.2 Datos de la Institución	7
2.2 Título	8
2.3 Ubicación física de la institución	8
2.4 Objetivos	8
2.4.1 Objetivo General	8
2.4.2 Objetivos específicos	8
2.5 Justificación	9
2.6 Actividades realizar	9
2.7 Tiempo para realizar el diagnóstico institucional	10
2.8 Cronograma de actividades	10
2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar	11
2.10 Recursos	12
2.10.1 Talento Humano:	12

2.10.2	Materiales:.....	12
2.10.3	Técnicos:.....	13
2.10.4	Tecnológicos:.....	13
2.10.5	Físicos:.....	13
2.10.6	Financieros:.....	13
2.11	Responsables.....	14
2.12	Evaluación.....	15
Capítulo 3	16
3	Diagnóstico.....	16
3.1	Contexto.....	16
3.1.1	Geográfico.....	16
3.1.2	Social.....	19
3.1.3	Histórico.....	20
3.1.4	Económico.....	22
3.1.5	División política.....	26
3.1.6	Filosófica.....	27
3.1.7	Competitividad.....	28
3.2	Institucional.....	30
3.2.1	Identidad institucional.....	30
3.2.2	Desarrollo histórico.....	41
3.2.3	Usuarios.....	46
3.2.4	Infraestructura.....	47
3.2.5	Proyección social.....	51
3.2.6	Finanzas.....	53
3.2.7	Política laboral.....	63
3.2.8	Administración.....	67
3.2.9	Ambiente institucional.....	78
3.3	Lista de deficiencias, carencias identificadas.....	81
3.4	Problematizaciones de las carencias.....	83
3.4.1	Tabla de carencias – problemas.....	83
3.4.2	Tabla de hipótesis acción.....	84
3.5	Selección del problema.....	85
3.5.1	Propuesta de intervención - proyecto.....	85
3.6	Descripción de indicadores.....	85
3.6.1	Viabilidad.....	85

3.6.2	Factibilidad.....	86
3.7	Análisis y discusión de resultados.....	88
3.7.1	Metodología	88
3.7.2	Análisis e interpretación encuesta dirigida a personal administrativo y operativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.....	90
3.7.3	Análisis e interpretación de la lista de chequeo de prevención realizada a la Municipalidad.....	101
Capítulo 4	104
4	Plan Acción	104
4.1	Identificación.....	104
4.1.1	Universidad	104
4.1.2	Centro.....	104
4.1.3	Licenciatura.....	104
4.1.4	Estudiante.....	104
4.1.5	Registro académico	104
4.1.6	Código único de identificación.....	104
4.2	Título del proyecto	105
4.3	Problema seleccionado.....	105
4.4	Hipótesis-acción.....	105
4.5	Ubicación geográfica de la intervención.....	105
4.6	Ejecutor de la intervención.....	106
4.7	Unidad ejecutora	106
4.8	Descripción de la intervención	106
4.9	Justificación de la intervención	107
4.10	Objetivos	107
4.10.1	Objetivo general	107
4.10.2	Objetivos específicos.....	108
4.11	Metas	108
4.12	Beneficiarios	108
4.13	Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos.....	109
4.14	Metodología de trabajo.....	109
4.15	Cronograma de actividades	109
4.16	Recursos	110
4.16.1	Materiales.....	110
4.16.2	Técnicos	111

4.16.3	Tecnológicos	111
4.16.4	Físicos	112
4.16.5	Financieros	112
4.17	Evaluación.....	113
Capítulo 5	114
5	Fundamentación teórica	114
4.1	Fundamentos teóricos.....	114
5.1.1	Señalización	114
5.1.2	Perfil del puesto para la oficina de atención al ciudadano	120
5.1.3	Manual de funciones, atribuciones y procedimientos	124
5.2	Fundamentos legales	132
Capítulo 6	139
6	Ejecución y sistematización de la intervención.....	139
6.1	Descripción de las actividades realizadas	139
6.2	Productos, logros y evidencias	140
6.2.1	Antes	140
6.2.2	Durante	141
6.2.3	Después	143
6.2.4	Acta de entrega.....	145
6.3	Sistematización de la experiencia.....	146
1.1.2	Actores	146
6.3.1	Acciones	147
6.3.2	Resultados	147
6.3.3	Implicaciones	148
6.3.4	Lecciones aprendidas	148
Capítulo 7	150
8	El Voluntariado	150
7.1	Plan del voluntariado.....	150
7.1.1	Parte informativa.....	150
7.1.2	Título	151
7.1.3	Ubicación física.....	151
7.1.4	Descripción de la actividad	151
7.1.5	Justificación.....	152
7.1.6	Objetivos	152
7.1.7	Metas	153

7.1.8	Beneficiarios.....	153
7.1.9	Metodología de trabajo.....	153
7.1.10	Actividades a realizar	154
7.1.11	Cronograma.....	155
7.1.12	Recursos	155
7.1.13	Evaluación.....	157
7.2	Ejecución o evidencia del voluntariado.....	158
7.2.1	Descripción.....	158
7.2.2	Productos y logros.....	158
7.2.3	Fotografías.....	159
7.2.4	Acta de entrega.....	162
Capítulo 8	163
8	Evaluación del proceso.....	163
8.1	Evaluación del diagnóstico.....	163
8.2	Evaluación de la fundamentación teórica.....	165
8.3	Evaluación del plan de intervención	166
8.4	Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.....	167
Capítulo 9	168
9	Conclusiones	168
Capítulo 10	169
10	Recomendaciones.....	169
Capítulo 11	170
11	Referencias bibliográficas	170
Capítulo 12	174
12	Apéndice y glosario.....	174
12.1	Apéndice	174
12.1.1	Técnicas e instrumentos de evaluación utilizadas para el proceso de diagnóstico (encuesta al personal del área administrativa y operativa; y entrevistas al personal del área administrativa).....	174
12.1.2	Actas.....	182
12.1.3	Solicitudes	184
12.1.4	Diploma de voluntariado	189
12.1.5	Manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	189
12.2	Glosario.....	208

Lista de tablas

Tabla 1 Responsables del Diagnóstico Institucional.....	14
Tabla 2 Evaluación del diagnóstico institucional.....	15
Tabla 3 División política Barrios, Colonias y Cantón.....	18
Tabla 4 División política Aldeas y Caseríos	18
Tabla 5 Carencias y problemas detectados en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	83
Tabla 6 Hipótesis acción para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	84
Tabla 7 Viabilidad del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	85
Tabla 8 Estudio técnico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	86
Tabla 9 Estudio de mercadeo del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	86
Tabla 10 Estudio económico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	87
Tabla 11 Estudio financiero del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	87
Tabla 12 Evaluación.....	113
Tabla 13 Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico	164
Tabla 14 Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica	165
Tabla 15 Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención	166
Tabla 16 Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.....	167

Lista de cuadros

Cuadro 1 Cronograma del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado	5
Cuadro 2 Cronograma de diagnóstico institucional	11
Cuadro 3 Censo religioso	28
Cuadro 4 Ranking gestión municipal	29
Cuadro 5 Cobertura educativa por nivel en el municipio de Taxisco, Santa Rosa.....	41
Cuadro 6 Alcaldes e intendentes en el municipio de Taxisco, Santa Rosa	45
Cuadro 7 Lista de docentes contratados en apoyo al Ministerio de Educación de Taxisco, Santa Rosa.....	60
Cuadro 8 Cantidad de colaboradores a tomar en cuenta para realizar encuesta.....	88
Cuadro 9 Cronograma de actividades	110
Cuadro 10 Cuadro de presupuesto	112
Cuadro 11 Cronograma doble de planificación (P) y ejecución (E) de las actividades	139
Cuadro 12 Cronograma de voluntariado	155
Cuadro 13 Presupuesto de voluntariado.....	157

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	36
Figura 2 Codificación internacional de colores para rotulación de emergencias.....	119
Figura 3 Colores de contraste	119
Figura 4 Simbología del diagrama de flujo	131

Lista de fotografías

Fotografía 1 Actual edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	42
Fotografía 2 Inexistencia de señalizaciones informativas de las distintas oficinas de la municipalidad ...	140
Fotografía 3 Inexistencia de señalizaciones informativas en las oficinas de la municipalidad	141
Fotografía 4 Instalación de señalizaciones informativas a cada oficina de la municipalidad	142
Fotografía 5 Redacción de manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano	142
Fotografía 6 Entrega de señalizaciones informativas a cada una de las oficinas de la municipalidad.....	143
Fotografía 7 Entrega de manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad	144
Fotografía 8 Capacitación de primeros auxilios por parte de la estudiante del ejercicio profesional supervisado	159
Fotografía 9 Capacitación de primeros auxilios por el benemérito cuerpo voluntario de bomberos de Chiquimulilla	159
Fotografía 10 Capacitación de primeros auxilios por el benemérito cuerpo voluntario de bomberos de Chiquimulilla	160
Fotografía 11 Capacitación de primeros auxilios por el benemérito cuerpo voluntario de bomberos de Chiquimulilla (¿cómo trasladar un paciente)	160
Fotografía 12 Entrega de diplomas de participación en capacitación de primeros auxilios	161

Lista de imágenes

Imagen 1 Legendario edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	42
Imagen 2 Acta de entrega del plan de proyecto de intervención	145
Imagen 3 Acta de entrega del voluntariado	162
Imagen 4 Acta de asesor del ejercicio profesional supervisado	182
Imagen 5 Acta de inicio del ejercicio profesional supervisado	183
Imagen 6 Solicitud de autorización del ejercicio profesional supervisado	184
Imagen 7 Solicitud para ejecución del plan acción.....	185
Imagen 8 Solicitud para realización de capacitación de primeros auxilios	186
Imagen 9 Solicitud para utilizar mobiliario y sonido de la municipalidad, para realización de capacitación de primeros auxilios.....	187
Imagen 10 Solicitud al benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Chiquimulilla, Santa Rosa, para capacitación de primeros auxilios	188
Imagen 11 Diploma de participación en la capacitación de primeros auxilios	189

Lista de croquis

Croquis 1 Vías de acceso para localización de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	31
---	----

Lista de gráficas

Gráfica 1 (Pregunta 1) ¿Tiene el equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución?	90
Gráfica 2 (Pregunta 2) ¿Las herramientas que utiliza están en buen estado?.....	91
Gráfica 3 (Pregunta 3) ¿Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente?.....	91
Gráfica 4 (Pregunta 4) Considera que los departamentos que integran la municipalidad deben de estar identificados	92
Gráfica 5 (Pregunta 5) ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?.....	92
Gráfica 6 (Pregunta 6) ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?.....	93
Gráfica 7 Promedio de edades del personal	94
Gráfica 8 Nivel de estudios del personal administrativo.....	95
Gráfica 9 Género del personal.....	95
Gráfica 10 ¿Sabe usted cómo actuar en una situación de emergencia?	96
Gráfica 11 ¿Cree que existen peligros de accidentes en el edificio?.....	96
Gráfica 12 ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?.....	97
Gráfica 13 ¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?	97
Gráfica 14 ¿Existe algún método de solución ante una emergencia?	98
Gráfica 15 ¿Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general?.....	99
Gráfica 16 ¿Considera usted que la misión y visión es parte importante para el desarrollo de las actividades dentro del entorno laboral y servicio al cliente?	100

Resumen

La señalización es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos. Es de carácter “autodidáctico”, entendiéndose éste como modo de relación entre los individuos y su entorno. Es por ello que se llevó a cabo la realización de un sistema de señalización informativa y una propuesta de manual de funciones, atribuciones y procedimientos, para la institución municipal beneficiando a ciudadanos y personal administrativo y operativo. La elaboración del manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano, interesa a todos los niveles de la organización, ya que permite que se conozca la cantidad exacta de actividades que existen, se definan claramente las responsabilidades de cada persona que labore dentro de la institución y se tenga una identificación precisa del proceso al cual pertenece. Asimismo, se elabora y complementa lo obtenido con el perfil que debería poseer la persona que ocupará dicha posición, considerando la formación académica, y las características técnicas y personales ideales para lograr el adecuado desempeño en la posición trabajada para garantizar la eficacia del servicio que prestara.

Introducción

Para la realización del ejercicio profesional supervisado se desarrollaron diversos lineamientos que se ejecutaron implementando los procesos administrativos, los cuales se dividen en doce capítulos, primero el plan general del ejercicio profesional supervisado: presentando información de lo que se llevó a cabo de acuerdo a la planificación general, segundo: planificación del plan general del diagnóstico identificando a los autores para su ejecución, tercero diagnóstico: presenta información general referente a la institución geográfica, política, financiera, y administrativos con el fin de determinar la lista de deficiencias y carencias con las que cuenta la municipalidad y dar con la problemática que afecta dicha institución y así dar a conocer las posibles soluciones para dichos problemas que la afectan.

En el capítulo cuarto se desarrolló las actividades que se desean realizar con los recursos y tiempo necesario para lo que fue el plan de acción.. El capítulo quinto se dan a conocer los elementos teóricos y legales que sustentan la información de la problemática encontrada en la realización del proyecto

Capitulo sexto nos indica la descripción de las actividades que se realizaron para el logro de los objetivos deseados. También encontramos el capítulo séptimo, el voluntariado que consistió en una actividad apoyo y beneficio para la institución municipal, personal administrativo y operativo, como proceso de retribuir los conocimientos adquiridos para mejora de la población en general. Dentro del capítulo octavo encontramos, evaluación del proceso, que consistió en verificar si cada proceso era factible o no para su realización.

Capitulo noveno: se concluye a lo que se desea lograr, capitulo decimo se recomienda lo que se desea alcanzar, capitulo onceavo bibliografías, fuentes de obtención de información. Para finalizar el capítulo doceavo: apéndice, anexos y glosario.

Capítulo 1

El presente capítulo contiene información relevante del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado cumplido en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el objetivo de planificar las actividades a realizar.

1 Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

1.1 Introducción

Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-, Sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala a través del ejercicio profesional supervisado –EPS- el cual tiene como fin primordial que el epesista aplique los conocimientos técnicos adquiridos durante la carrera y estos sirvan para fomentar la ayuda a los problemas sociales y económicos que se presentan en el país. El tema “plan general del ejercicio profesional supervisado”, presenta información general de la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, donde se ejecutará en el mes de agosto del presente año, tiene como finalidad contribuir en las soluciones de las problemáticas que puedan existir en la institución, realizando planteamiento, análisis y ejecución de proyecto a las problemáticas encontradas. Para efectos de la investigación se utilizara la metodología de técnicas de investigación como lo es encuestas, entrevista, lista de chequeo, y observación para la recolección de la información, estableciendo como enfoque el proceso administrativo (planeación, organización, integración, dirección y control) para el logro de los objetivos.

1.2 Información general

1.2.1 Datos del epeista

Nombre: Sucely Consuelo Peril Pocón

Carné: 201245595

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Centro: Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO –

Universidad: Universidad de San Carlos de Guatemala– USAC -

Sección Universitaria: Chiquimulilla, Santa Rosa

1.2.2 Datos de la institución

Institución: Municipalidad

Municipio: Taxisco

Departamento: Santa Rosa

País: Guatemala

Límites: Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Guazacapán; al sur con el Océano Pacífico y al oeste con Iztapa y Guanagazapa (Escuintla).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Promover sistemáticamente las actividades que se realicen en el ejercicio profesional supervisado, mediante el proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control), identificando las carencias y problemáticas de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar un diagnóstico institucional en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.
- Identificar y priorizar los problemas con mayor necesidad dentro de la institución municipal.
- Preparar el material a utilizar para la ejecución y sistematización de la intervención.
- Evaluar las actividades a realizar en el ejercicio profesional supervisado.
- Promover actividades de beneficio social para la población en general.

1.4 Descripción de las actividades a realizar

1. Presentación de estudiante del ejercicio profesional supervisado ante las autoridades municipales.

2. Plan general del ejercicio profesional supervisado.
3. Plan del diagnóstico institucional.
4. Realización del diagnóstico institucional.
5. Plan de acción.
6. Ejecución y sistematización de la intervención del EPS.
7. Evaluación del proceso.
8. El voluntariado.
9. Entrega del proyecto de EPS.

1.4.1 Cronograma general

- Lugar: Municipalidad del Municipio de Taxisco,
Departamento de Santa Rosa, Guatemala
- Responsable: Estudiante del ejercicio profesional supervisado
Sucely Consuelo Peril Pocón
- Técnico asesor: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales
- Fecha de inicio: 1 de agosto de 2017
- Fecha de finalización: 31 de agosto de 2017

Cuadro 1
Cronograma del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

No.	Actividad	AGOSTO																														
		Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4					Semana 5										
		M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Presentación de estudiante del ejercicio profesional supervisado ante las autoridades municipales																															
2	Plan general del ejercicio profesional supervisado																															
3	Plan del diagnóstico institucional																															
4	Realización del diagnóstico institucional																															
5	Plan de acción																															
6	Ejecución y sistematización de la intervención del EPS																															
7	Evaluación del proceso																															
8	El voluntariado																															
9	Entrega del proyecto de EPS																															

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.5 Metodología de trabajo

Consistirá en la realización de una inspección a toda el área de la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, con el ánimo de identificar las carencias y problemáticas en

cada uno de los distintos entornos laborales, se realizará encuestas, entrevistas, lista de chequeo y métodos de observación, al personal del área administrativa y operativa.

1.6 Evaluación

Para verificar y valorar el desarrollo del plan general del ejercicio profesional supervisado se utilizara tres tipos de evaluación las cuales son las siguientes:

- **Evaluación ex-ante:** identificar la etapa del Plan General de EPS, que servirá como guía para la ejecución y logro de los objetivos en el cual se sistematizará cada una de las actividades a realizar.
- **Evaluación durante o de desarrollo:** verificar las actividades que se sistematizaron para que se logren con la máxima efectividad de los resultados presentados en el momento de su desarrollo.
- **Evaluación ex-post:** buscar la viabilidad y factibilidad del logro de los objetivos entre lo que se planifico y se ejecutó.

Capítulo 2

2 Plan de diagnóstico

2.1 Parte informativa

2.1.1 Datos de los estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado

Nombre	Carné
Sucely Consuelo Peril Pocón	201245595
Juan Andres Alfaro Pérez	201245605
Kendal Miguel Rodríguez Zamora	201245602

2.1.2 Datos de la Institución

Institución:	Municipalidad
Municipio:	Taxisco
Departamento:	Santa Rosa
País:	Guatemala
Límites:	Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Guazacapán; al sur con el Océano Pacífico y al oeste con Iztapa y Guanagazapa (Escuintla).

2.2 Título

Plan de diagnóstico institucional de la municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

2.3 Ubicación física de la institución

4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo General

Enumerar las deficiencias o carencias con que cuenta las instalaciones, el personal del área administrativa y operativa; de la municipalidad del municipio de Taxisco, del departamento de Santa Rosa.

2.4.2 Objetivos específicos

- Realizar una observación a las instalaciones de la municipalidad del municipio de Taxisco, del departamento de Santa Rosa.
- Establecer una encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas de la institución.
- Indagar a través de la entrevista al personal de las áreas administrativas y operativas de la institución.

- Formular una lista de chequeo que permita identificar los riesgos existentes en las instalaciones.
- Conceptuar un diagnostico institucional.

2.5 Justificación

Se realizará con el objetivo de identificar los principales problemas que afrontan los colaboradores de la municipalidad del municipio de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, para mejorar la situación actual; que permita el desarrollo integral de los distintos departamentos de trabajo de la institución ya antes mencionada, presentar propuestas que brinden la información y herramientas necesarias para el óptimo desempeño de actividades, implementando el proceso administrativo (planeación, organización, integración, dirección y control), para verificar las funciones que realiza cada uno de los departamentos, dando a conocer a su vez las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en su entorno laboral.

2.6 Actividades realizar

1. Presentar plan de diagnóstico.
2. Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal.
3. Llevar a cabo encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas.
4. Realizar entrevistas al personal de las áreas administrativas y operativas.
5. Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones.

6. Investigar datos del diagnóstico institucional.
7. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.
8. Lista de carencias.
9. Problematizaciones de las carencias.
10. Selección de los problemas.
11. Descripción de indicadores.
12. Redacción de diagnóstico institucional.
13. Presentación del diagnóstico institucional.

2.7 Tiempo para realizar el diagnóstico institucional

Fecha de inicio: 4 de agosto de 2017

Fecha de finalización: 14 de agosto de 2017

2.8 Cronograma de actividades

- Lugar: 4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala.
- Responsable: Epesista Sucely Consuelo Peril Pocón
Epesista Kendal Miguel Rodríguez Zamora
Epesista Juan Andres Alfaro Pérez
- Técnico Asesor: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales

Cuadro 2
Cronograma de diagnóstico institucional

No.	Actividad	AGOSTO 2017										
		Semana 1			Semana 2					Semana 3		
		V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Presentar plan de diagnóstico.											
2	Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal.											
3	Llevar a cabo encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas.											
4	Realizar una entrevista al personal de las áreas administrativas y operativas.											
5	Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones.											
6	Investigar datos del diagnóstico institucional.											
7	Análisis e interpretación de los datos obtenidos.											
8	Lista de carencias.											
9	Problematizaciones de las carencias.											
10	Selección de los problemas.											
11	Descripción de indicadores.											
12	Redacción de diagnóstico institucional.											
13	Presentación del diagnóstico institucional.											

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar

- Observación
- Entrevista
- Encuesta
- Lista de chequeo

2.10 Recursos

2.10.1 Talento Humano:

- Epesista Juan Andres Alfaro Pérez
- Epesista Kendal Miguel Rodríguez Zamora
- Epesista Sucely Consuelo Peril Pocón
- Asesor Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales

2.10.2 Materiales:

- Hojas papel bond
- Lápiz
- Lapiceros
- Agendas
- Ganchos
- Folder
- Tinta para impresora
- Calendario

2.10.3 Técnicos:

- Libro de Actas
- Mano de Obra
- Conocimientos

2.10.4 Tecnológicos:

- Computadora
- Impresora
- USB
- Cámara Digital

2.10.5 Físicos:

- Escritorios
- Sillas
- Engrapadoras
- Ventiladores
- Extensiones eléctricas

2.10.6 Financieros:

- Gestión económica de epesista

2.11 Responsables

Tabla 1
Responsables del Diagnóstico Institucional

EPESISTA	ACTIVIDAD
Epesista Sucely Consuelo Peril Pocón	1. Presentar plan de diagnóstico.
	2. Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal.
	3. Llevar a cabo encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas.
	4. Realizar una entrevista al personal de las áreas administrativas y operativas.
Epesista Kendal Miguel Rodríguez Zamora	1. Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones.
	2. Investigar datos del diagnóstico institucional.
	3. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.
	4. Lista de carencias.
Epesista Juan Andres Alfaro Pérez	1. Problematizaciones de las carencias.
	2. Selección de los problemas.
	3. Descripción de indicadores.
	4. Redacción de diagnóstico institucional.
	5. Presentación del diagnóstico institucional.

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

2.12 Evaluación

Para evaluar el diagnóstico se propone la lista de cotejo que abarca al plan y los productos del diagnóstico realizado:

Tabla 2
Evaluación del diagnóstico institucional

Actividad/aspecto/elemento	S	N	Comentario
¿Se presentó el plan del diagnóstico?	X		
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X		
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	X		
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico institucional?	X		
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X		
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X		
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X		
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X		
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X		
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?	X		
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	X		
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?	X		
¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?	X		
¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	X		

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 3

El presente capítulo contiene información relevante del diagnóstico en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el objetivo de evaluar la situación actual en la que se encuentra la institución.

3 Diagnóstico

3.1 Contexto

3.1.1 Geográfico

El presente documento describe la localización del municipio de Taxisco el cual se encuentra situado en la parte sur del departamento de Santa Rosa, en la Región IV o Región Sur-Oriente. Se localiza en la latitud $14^{\circ} 05' 13''$ y en la longitud $90^{\circ} 22' 48''$. Limita al Norte con el municipio de Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el municipio de Guazacapán; y al Oeste con los municipios de Iztapa y Guanagazapa, Escuintla. [...] (Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN, 2010, pág. 9)

Cuenta con una extensión territorial de 428 kilómetros cuadrados, y se encuentra a una altura de 214 metros sobre el nivel del mar. Clima: es templado, se encuentra a una distancia de 52

Kms. de la cabecera departamental de Santa Rosa y a 111 Kms. de la ciudad capital de Guatemala.

Taxisco cuenta con los siguientes recursos naturales, por los ríos: Camalote, Cartago, Cielito Lindo, Conacaste; El Arenal, El Corozo, El Jobo, El Meneadero, El Ocote, El Pujal, El Tigre, Flor de Palma, Frío, Grande, Hato Viejo, Helado, Huipeo, La Cruz, Jobito, La Chorrera, La Libertad y Las Cañas; el riachuelo San Isidro; las quebradas: de Agua, Tepeaco, El Arete, el Jocote y Mal Paso; las lagunas: Blanca, Isleta, La Palmilla, Tamarindo Viejo y Tiembla Tierra; y el canal de Chiquimulilla. Cuenta con las montañas: El Chical, El dominio, La Perla y Pozas de Agua; y el volcán Tecuamburro.

En este municipio se encuentra el área protegida de Monterrico, localizada en la planicie de la costa del Océano Pacífico con esteros, lagunas, salobres, bosques de mangle y playas marinas. Tiene una superficie de 2,800 hectáreas (266 marinas) y el clima es cálido seco tropical. Entre las especies protegidas están las tortugas marinas, iguanas, aves acuáticas y manglares. (SEGEPLAN, 2010, pág. 12)

El municipio de Taxisco está conformado por la siguiente división política la cual es de segunda categoría, cuenta con un pueblo de 4 barrios y 5 colonias, 1 cantón, 24 aldeas y 17 caseríos. A continuación se muestra la siguiente tabla.

Tabla 3
División política Barrios, Colonias y Cantón

No.	Barrios	Colonias	Cantón
1	Barrio Calvario	Colonia Belén	Cantón El Roble
2	Barrio La Galera	Colonia Castillo	
3	Barrio San Miguel	Colonia Lindora	
4	Barrio Santa Lucia	Colonia Miramont	
5		Colonia Peten	

Fuente: Propia con base a información de la Dirección Municipal de Planificación, Municipalidad de Taxisco, 2017

Tabla 4
División política Aldeas y Caseríos

No.	Aldea	Caserío
1	Aldea Delicias del Jobo	Caserío Buenos Aires
2	Aldea Monterrico	Caserío Campesina
3	Aldea Candelaria	Caserío Cerritos-Conacaste
4	Aldea del Cojonal	Caserío Don Diego
5	Aldea El Astillero	Caserío El Arenal
6	Aldea El Banco	Caserío El Desengaño
7	Aldea EL Cachauito	Caserío La Florida
8	Aldea El Cintular	Caserío La Sabana
9	Aldea El Gariton	Caserío Las Victorias
10	Aldea El Jobo	Caserío Los Lotes
11	Aldea El Panal	Caserío Los Tapescos
12	Aldea El Papayo	Caserío Paso Hondo
13	Aldea El Pumpo	Caserío Peje Armado
14	Aldea El Sunzo	Caserío Portales
15	Aldea La Avellana	Caserío San Antonio
16	Aldea La Libertad	Caserío San Juan Monterreal
17	Aldea La Providencia	Caserío San Pedrito
18	Aldea Las Quechas	
19	Aldea Los Alcaravanes	
20	Aldea Madre Vieja	
21	Aldea Santa Luisa	
22	Aldea Talpetate	
23	Aldea Tepeaco	
24	Aldea Violetas del Jobo	

Fuente: Dirección Municipal de Planificación, Municipalidad de Taxisco, 2017

Cuenta con las siguientes vías de comunicación: el acceso al Municipio de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, se puede hacer por vía terrestre atreves de la carretera asfaltada CA-2, y a través de la Ruta Nacional 16, tiene unión con la Comunidad del Boquerón y une a los Municipios de Chiquimulilla, Guazacapán y Taxisco con la cabecera Departamental, y la ciudad de Cuilapa. Por vía acuática se puede hacer a través del canal de Chiquimulilla, que se encuentra ubicado en la parte costera de los Departamentos de Jutiapa, Santa Rosa y Escuintla. [...] (SEGEPLAN, 2010, pág. 9)

3.1.2 Social

Se celebra la feria titular del 12 al 17 de enero, en conmemoración al Cristo Negro de Esquipulas, se realizan eventos religiosos, sociales, deportivos, exposiciones ganaderas, corridas de toros y jaripeos. Los días de mercado son: domingo, martes y jueves. El idioma que principalmente predomina en este municipio es el español. (SEGEPLAN, 2010, pág. 18)

El municipio tiene dos festividades importantes que son: la feria titular del 12 al 17 de enero, en honor al Santo Cristo de Taxisco; y del 22 al 29 de septiembre se lleva a cabo la celebración y al patrón San Miguel Arcángel. Durante esta celebración se realizan actividades culturales y deportivas, en las cuales ponen de manifiesto expresiones propias del lugar, entre ellas los famosos jaripeos.

Otra de las actividades que se realizan para esta feria es la coronación de la niña Sanmigueleña, el mismo 28; luego viene la serenata el día 29, muy bien preparada por el Lic. César Augusto Arévalo Pérez, persona muy altruista que ha mantenido dicha tradición con la participación de los diferentes conjuntos musicales frente a la Iglesia Católica; se queman

ametralladoras para alegrar el ambiente Sanmiguelero. En el municipio se realizan otras actividades que manifiestan la cultura del territorio, entre las que se pueden agregar: las posadas y los nacimientos en el mes de diciembre; así mismo, el tradicional baile del chocolate en el mismo mes, en el cual salen a la calles, con sombreros adornados y canasta con flores, frutas y sobretodo chocolate.

Patrimonio histórico, cultural y arqueológico: el patrimonio cultural tiene un valor incuestionable e incalculable, por lo tanto debe ser mantenido y atendido adecuadamente para promover la curiosidad y motivación de los turistas. El único valor patrimonial que está en proceso de recuperación es el idioma Xinka. Además las danzas, que se han tratado de mantener a través de la historia. Importante de destacar es que Taxisco dentro de la municipalidad cuenta con la casa de la cultura. El Municipio de Taxisco cuenta con un centro de salud tipo A, con categoría funcional de centro de atención médica permanente (CAP) con servicios de maternidad, en donde se tiene un horario ampliado de atención las 24 horas del día, los siete días de la semana. Cuenta con cinco puestos de salud convencionales en aldeas Monterrico, Candelaria, Cacahuito, Tepeaco y El Panal.

3.1.3 Histórico

Taxisco constituye uno de los municipios ubicados en el litoral del pacífico, en el área sur del departamento de Santa Rosa, comúnmente conocido bajo el apelativo de “Tierra de Ganadores”. Tiene una amplia extensión de tierra, propicia para la crianza de ganado, por lo que se caracteriza por el cuidado y comercialización del mismo y los productos derivados de este, al igual que por el turismo y la pesca. El municipio en mención, pasó a formar parte del

departamento de Santa Rosa el 23 de febrero de 1948 y que su nombre se deriva de la voz nahuatl tlalixco, que significa “llanura”, aunque es más posible que se derive de taxiscó, árbol llamado también tatascamite. Durante el período hispánico se conoció como San Miguel Taxisco. El poblado es del período indígena y era población importante. En su segunda carta conocida, enviada a Hernán Cortés el 27 julio 1524, don Pedro de Alvarado mencionó al pueblo en su viaje a la actual república de El Salvador, en paleografía modernizada, según la copia del manuscrito existente en Viena, que se considera la más antigua de la época: “Y de aquí me partí y fui a otro pueblo que se dice Taxisco, que es muy recio y de mucha gente y fui recibido como de los otros de atrás. Y dormí en él aquella noche” (IGN 2000).

Idioma local, costumbres y tradiciones: entre las costumbres más relevantes se encuentran: las alboradas del mes de enero con motivo de conmemorar al Cristo Crucificado de la Divina Aparición. El ingreso del Cristo de Esquipulas procedente de El Cacahuito hacia el altar mayor de la iglesia. En su feria se distingue por los jaripeos, palenque de gallos, desfile de caballos y exposición ganadera, y el convite de enmascarados y baile de moros en la aldea Las Delicias del Jobo.

Religión: El 60% de la población profesa la religión católica. Entre algunas de las tradiciones del mismo se encuentran: el famoso baile del caballito y el torito, el cual es diseñado por la mano de taxistecos que velan por mantener esta tradición. Los que participan salen a la calle el 28 de septiembre a las cuatro de la tarde, acompañados de la banda que viene a alegrar las fiestas del patrón San Miguel Arcángel, o bien al compás del instrumento autóctono la marimba. Se queman cohetes y sones. La dinámica de dicha tradición es que la gente hace rueda para ver bailar al torito, que se mueve de un lado a otro, y el caballito que se hace los quites, para que luego de terminada una canción sea vendido al mejor postor.

Recreación: es importante contar con instalaciones para la práctica de los deportes a nivel de los territorios, ello permite que los niños y adolescentes, que constituyen un alto porcentaje de la población, ocupen su tiempo libre en actividades sanas. Taxisco cuenta con 5 canchas deportivas, donde se practica fútbol, baloncesto y voleibol. Las aldeas de Monterrico y Cacahuito cuenta con canchas deportivas; es prioritario invertir en infraestructura para la práctica del deporte en las aldeas: Peje Armado, Delicias del Jobo, La Libertad, Papayo y Tepeaco. (SEGEPLAN, 2010, pág. 16)

En cuanto a la organización, las asociaciones deportivas son más frecuentes en el casco urbano. La recreación y el esparcimiento son importantes para conservar la salud. Taxisco se encuentra al lado sur por el océano pacífico, sus playas, especialmente Monterrico donde se encuentra una reserva natural del mismo nombre con una extensión de 28 kms², lugar en que los turistas pueden practicar el ecoturismo, mediante paseos en lancha sobre el canal de Chiquimulilla.

3.1.4 Económico

La economía se basa en la agricultura de productos como: maíz, frijol, caña de azúcar, papa, yuca, café, tabaco, arroz y ajonjolí; en su producción pecuaria tiene: crianza de ganado vacuno, porcino, productos lácteos y sus derivados; y sus habitantes se dedican a la artesanía en cuero. (SEGEPLAN, 2010, pág. 42)

Empleo: El 34% de la población mayor de siete años del municipio de Taxisco se considera económicamente activa según el censo 2002. El 50% de esta población económicamente

activa -PEA- se identifica como trabajadores no calificados, estando por arriba de la media departamental (46%), lo que muestra la necesidad de impulsar la formación técnica de recursos humanos para la productividad.

El 60% de la población económicamente activa -PEA- trabaja en el agro, por lo cual la producción más importante es la caña de azúcar, ganadería, pesca artesanal, granos básicos (maíz y frijol) y frutas tropicales. En los últimos años se ha incrementado dentro del territorio el cultivo de la caña, mismo que se ha colocado en uno de los primeros lugares. En la industria y el comercio trabaja el 31%, sobre todo en las microrregiones del casco urbano, Monterrico y La Candelaria. De acuerdo a la publicación del INE en el 2002 el 82% de la población económicamente activa -PEA- está conformado por hombres y el 18% por mujeres. Esto demuestra que la economía está en manos de los hombres, y a la vez que no se valora el trabajo de la mujer en el hogar. También indica que las finanzas del hogar son administradas por el hombre, por lo cual aún se vislumbra lejano los objetivos de desarrollo del milenio - ODM- promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. La relación empleo población es del 31.60%. La proporción de la PEA que trabaja por cuenta propia es del 37.62 %, por lo cual no cuentan con prestaciones labores, ni seguro social.

Migración: la falta de empleo y las malas condiciones laborales, se manifiestan sobre todo en las zonas rurales del sector norte, donde la estacionalidad de las labores agrícolas obligan a importantes grupos de campesinos a migrar hacia el sector norte y sur del departamento al corte de café y caña de azúcar. En el casco urbano la migración se da más entre jóvenes con

educación básica y diversificada, que no encuentran trabajo en el sector no agrícola, migrando principalmente hacia la ciudad capital y los Estados Unidos. Según una encuesta reciente efectuada por organización internacional para las migraciones -OIM-, concluyó que en la región Sur Oriental, la cual incluye el departamento de Santa Rosa, un 15.8% de los guatemaltecos que residen en el país de Estados Unidos son originarios del mismo. El flujo de remesas es un soporte importante de la economía local, recibéndolas en el 2007 un total de 22,227 hogares del departamento, por un total de 83.36 millones de dólares provenientes en su mayoría de los Estados Unidos. Buena parte de estas remesas llegaron a Taxisco, lo que equivale a un ingreso de varios millones de dólares. A pesar de la crisis financiera de los últimos años en los Estados Unidos la migración se mantiene constante en el municipio. (SEGEPLAN, 2010, pág. 42)

Desarrollo productivo: tenencia de la tierra el coeficiente de Gini con respecto a la tenencia de tierra a nivel municipal es de 0.806 (PNUD 2005), lo que significa que en Taxisco el 19.4% de la población tiene el control de las tierras, mientras el 80.6% no posee tierras para trabajar, siendo uno de los más altos de Santa Rosa e indica desigualdad, por lo que las familias se ven obligados a arrendar un terreno para poder cultivar su maíz y frijol para sustento de la familia, existiendo una gran demanda para el programa de crédito para arrendamiento de FONTIERRA (SEGEPLAN 2009d).

Uso de suelo y agua: en el municipio el 13% de la superficie cultivada está siendo utilizada para cultivos anuales o temporales, el 10% para cultivos permanentes, el 62% para pastos y el

9% por bosque. Los suelos de las microrregiones -MR- Delicias del Jobo y Cacahuito están sobre utilizados, según el mapa de intensidad de uso de la tierra del Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación -MAGA-.

Zonas de producción agropecuaria: según el censo agropecuario del 2003, el municipio cuenta con un hato ganadero de 36,076 cabezas de ganado bovino. El área de total de pastos naturales y mejorados es de 29,360 manzanas, destacando el hecho de que solamente el 22% de las áreas de pastoreo son pastos mejorados. La crianza y manejo de ganado vacuno es de doble propósito (leche y carne) explotándose con mayor intensidad en las microrregiones -MR- Delicias del Jobo y casco urbano. Razón por la cual produce leche en grandes cantidades jugando un papel muy importante en la fabricación de productos lácteos, tales como el queso, crema, etc, distribuyéndose en los mercados a nivel nacional. Sobresale la empresa de lácteos “la cuna del queso Taxisco”. (SEGEPLAN, 2010, pág. 43)

Cultivos y rendimiento: la superficie total cultivada de 10,943 manzanas entre la población del municipio (22,620) da una media de 3,330 m²/per cápita, lo que indica que en promedio se cultiva esta cantidad de metros cuadrados por persona que vive en el municipio. (SEGEPLAN, 2010, pág. 43)

Transporte: en el municipio existen varias líneas de transporte colectivo que comunican a la población del área rural hacia la cabecera municipal y viceversa, y al casco urbano con los

departamentos de Escuintla y la ciudad capital. El transporte de la Avellana hacia Monterrico es por medio de lanchas sobre el canal de Chiquimulilla. (SEGEPLAN, 2010, pág. 48)

Telecomunicaciones: Según la secretaria general de planificación (SEGEPLAN) Taxisco cuenta con 4.24 de líneas fijas por cada 100 habitantes Actualmente el teléfono celular ha venido a desplazar a las líneas fijas y aunque no se tiene un dato establecido, se sabe que en todas las comunidades del municipio hay cobertura del servicio brindado por las empresas Claro y Tigo. En el casco urbano se cuenta con servicio de Internet y cable local de televisión. (SEGEPLAN, 2010, pág. 48)

3.1.5 División política

Gobierno municipal: El alcalde municipal de Taxisco es el señor Edgar Rubén Catalán Retana, quien fue ganador en las elecciones del 2016 por la unión de cambio nacional - UCN- El Concejo Municipal está integrado por el alcalde municipal, dos (2) síndicos y cinco (5) concejales.

El sistema de concejos de desarrollo y la participación ciudadana: el concejo municipal de desarrollo -COMUDE- está integrado por cincuenta y ocho (58) personas, uno (1) el alcalde municipal quien lo preside, cincuenta (50) representantes de los diferentes concejos comunitarios de desarrollo -CODODE- y ocho (8) representantes de las diferentes instituciones gubernamentales con presencia en el municipio. El concejo municipal de

desarrollo -COMUDE- se reúne de forma irregular y no ha logrado ser un espacio de coordinación.

El 78% de las comunidades tienen organizado su consejo comunitario de desarrollo -COCODE-, los cuales participan en la reunión del consejo municipal de desarrollo -COMUDE- cuando se requiere, quienes son convocados por el alcalde municipal a través de la dirección municipal de planificación -DMP-.

Presencia institucional: la representación institucional en el municipio está constituida principalmente por entidades gubernamentales, en lo cual los actores claves en el proceso de desarrollo del municipio son: el Director del centro de salud, el Coordinador Técnico Administrativo de educación, y la Policía Nacional Civil. Hay también representación del Organismo Judicial, a través del Juzgado de Paz. Los actores de la sociedad civil en el municipio tienen representación mediante los concejos comunitarios de desarrollo -COCODE-, el Centro de Estudios Conservacionistas -CECON- y la asociación de lecheros taxistecos -ASOLETAX-, los cuales representan a las comunidades en la gestión de proyectos, entre otras actividades. (SEGEPLAN, 2010, pág. 50)

3.1.6 Filosófica

En el municipio de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, según el censo religioso desarrollado por la Parroquia San Miguel Arcángel en el año 2015 se censaron a 4368

familias, por lo consiguiente los resultados son un total de 17,482 habitantes, para verificar que tipo de religión hay en cada una de las comunidades. (Marín, 2017, pág. 2)

Cuadro 3
Censo religioso

TIPO DE RELIGIÓN	TOTAL
Católicos	6,733
Evangélicos	6,723
Testigos de Jehová	71
Mormón	28
Otra Religión	12
Sin Religión	3,915

Fuente: Parroquia San Miguel Arcángel, del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Censo Religioso, 2,015

En el municipio las religiones que más profesan los habitantes son la católica y evangélica, ya sea por principios y valores o por devoción religiosa de cada persona.

3.1.7 Competitividad

El ranking municipal refleja el avance de las municipalidades de tal forma que cada gobierno local pueda ser reconocido por el efectivo cumplimiento de sus competencias, por el nivel de compromiso con la población y por su eficiencia en la prestación de servicios públicos, todo ello con pertinencia cultural y lingüística, que se traduce en credibilidad, confianza y satisfacción por parte de la ciudadanía. Según el ranking de la gestión municipal del año 2013, realizado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, la municipalidad de Taxisco del Departamento de Santa Rosa se encuentra en el puesto

número 222 a nivel nacional de todas las municipalidades del país. (SEGEPLAN, 2013, pág. 70)

Y a nivel departamental se encuentra en el puesto número 11 como se puede constatar en el siguiente cuadro:

Cuadro 4
Ranking gestión municipal

No.	Nombre Departamento	Nombre Municipio	Índice General 2013	Posición	Categoría
1	Santa Rosa	Nueva Santa Rosa	0.4946	19	Media
2	Santa Rosa	Chiquimulilla	0.4729	35	Media
3	Santa Rosa	Barberena	0.4699	36	Media
4	Santa Rosa	Santa Cruz Naranjo	0.3995	77	Media Baja
5	Santa Rosa	San Rafael las Flores	0.3944	85	Media Baja
6	Santa Rosa	Santa Rosa de Lima	0.3839	102	Media Baja
7	Santa Rosa	Casillas	0.3684	119	Media Baja
8	Santa Rosa	Oratorio	0.3243	162	Media Baja
9	Santa Rosa	Cuilapa	0.3229	165	Media Baja
10	Santa Rosa	Santa María Ixhuatán	0.3072	183	Media Baja
11	Santa Rosa	Taxisco	0.2776	222	Media Baja
12	Santa Rosa	San Juan Tecuaco	0.2741	225	Media Baja
13	Santa Rosa	Guazacapán	0.2635	234	Media Baja
14	Santa Rosa	Pueblo Nuevo Viñas	0.2482	252	Media Baja

Fuente: Ranking de la gestión municipal, año 2013, SEGEPLAN

Además el municipio cuenta con un grado de competitividad en las áreas turísticas del sector playa, como lo es la playa de Monterrico; donde se establecen una amplia cadena de Hoteles desde dos estrellas a cinco estrellas. Su producción agrícola se caracteriza por el café, maíz y frijol, así también en el área ganadera.

3.2 Institucional

3.2.1 Identidad institucional

3.2.1.1 Nombre

Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala.

3.2.1.2 Localización geográfica

“El edificio municipal de Taxisco, Santa Rosa se encuentra ubicado en la 4ta. Calle, Barrio San Miguel del municipio”. (Cristales, 2017, pág. 1)

3.2.1.2.1 Vías de acceso

Para el ingreso a la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa este puede ser del oeste en el departamento de Escuintla por ruta CA-2 kilómetro 106, al sur por la CA-2 en el trébol que conduce a aldea La Avellana y se toma la avenida principal, e ingresar al este desde el municipio de Guazacapán ruta CA-2, kilómetro 107, dirigiéndose directamente a la 4ta. Calle, Barrio San Miguel del municipio. (Cristales, 2017, pág. 2)

Croquis 1
Vías de acceso para localización de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Google Maps, Elaboración propia, 2017

3.2.1.3 Visión

La municipalidad cuenta con la siguiente visión para el logro de los objetivos que pretende alcanzar en un futuro con un carácter inspirador y motivador para todos los colaboradores.

“Velar y garantizar el fiel cumplimiento de las políticas del Estado, a través de ejercer y defender la autonomía municipal conforme lo establece la Constitución Política de la República y el Código Municipal. Así mismo, la municipalidad de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, visualiza impulsar permanentemente el desarrollo integral del municipio y resguardar su integridad territorial, el fortalecimiento de su patrimonio económico, la

preservación de su patrimonio natural y cultural y, sobre todo, promover la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, en la solución de sus problemas”. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 1)

3.2.1.4 Misión

Las actividades que realiza la municipalidad para garantizar y administrar correctamente los recursos, para lo cual define la misión de la forma siguiente.

“La Municipalidad de Taxisco, Departamento de Santa Rosa, es una institución de derecho público, que busca alcanzar el bien común de todos los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural, con el compromiso de prestar y administrar los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción territorial”. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 1)

3.2.1.5 Objetivos

La municipalidad de Taxisco, Santa Rosa promueve un objetivo general y varios específicos para poder lograr alcanzar las actividades con el tiempo y los recursos que necesita obtener en el máximo desempeño de los colaboradores, para lo cual se establecen los siguientes.

3.2.1.5.1 Objetivo general

La Municipalidad de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, tiene como objetivo primordial la prestación y administración de los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción, debiendo establecerlos, administrarlos, mantenerlos, mejorarlos y regularlos; teniendo bajo su responsabilidad su eficiente funcionamiento a través de un efectivo manejo de los recursos humanos, materiales y financieros. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 2)

3.2.1.5.2 Objetivos específicos

- Proporcionar bienestar y procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural.
- Procurar el fortalecimiento económico del municipio, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que sean necesarios.
- Velar por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico, de las comunidades menos protegidas.
- Propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente, y mantenga el equilibrio ecológico.

3.2.1.6 Principios

Los principios se aplican empíricamente en la institución y no están documentados, para lo cual los colaboradores los emplean según sus valores adquiridos.

3.2.1.7 Valores

Como cultura de la municipalidad los valores son conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la institución establece para el logro de las actividades. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 4)

3.2.1.7.1 Equidad

Que los recursos humanos y económicos-financieros, se distribuyan de manera justa, que permita cumplir y atender a toda la población con casa servicio municipal prestado, sin que haya ninguna marginación para los habitantes en todos los aspectos.

3.2.1.7.2 Honestidad

Que cada una de las autoridades que dirigen y administran el destino de los recursos financieros de la población, guarden su integridad y sean justos en la distribución que permita el desarrollo del municipio.

3.2.1.7.3 Participación

Promover la participación de los habitantes del municipio, que facilite la toma de decisiones en conjunto para la distribución de los recursos y definición de prioridades del municipio.

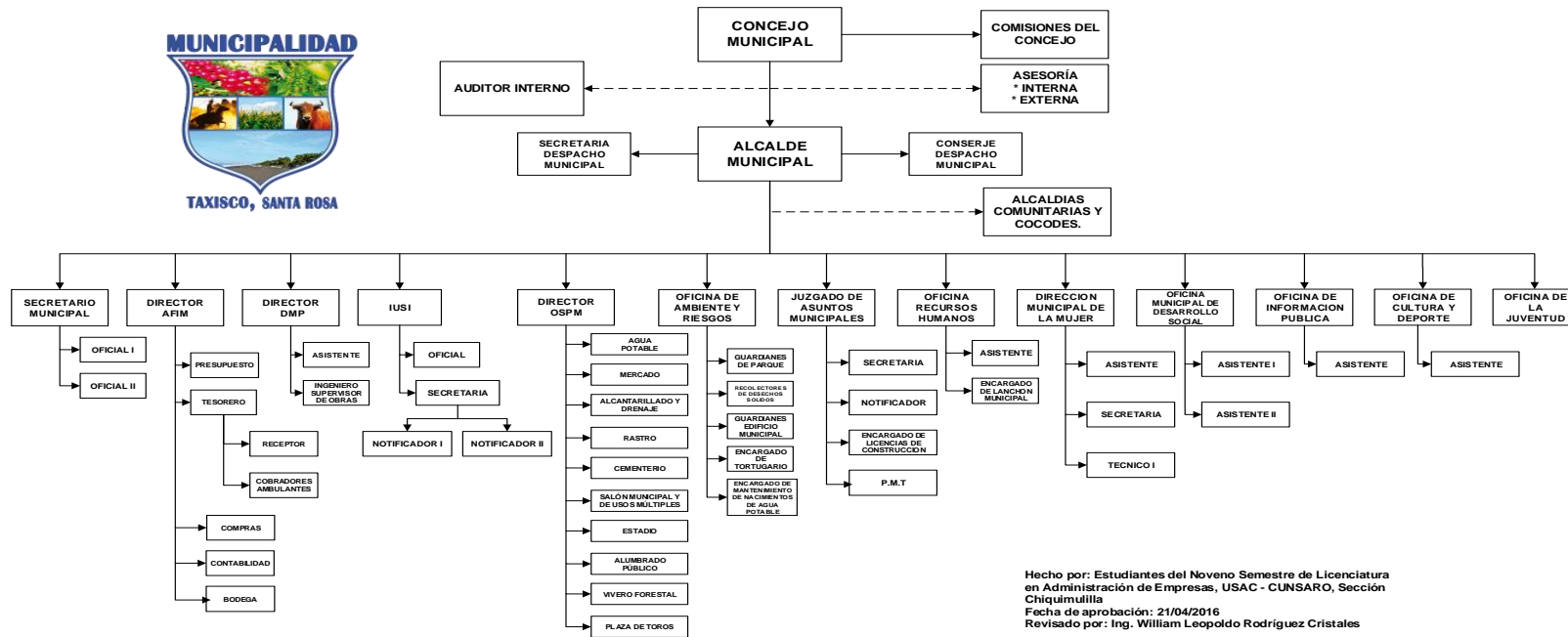
3.2.1.7.4 Amabilidad

Que el honorable concejo, alcalde municipal, personal administrativo y operativo que integra la administración municipal, manifiesten cortesía, sencillez y humildad en la atención al cliente o usuario de los servicios que presta la municipalidad.

3.2.1.8 Organigrama

La estructura organizacional de la Municipalidad establece los niveles superior, asesoría, ejecutivo y operativo de la siguiente manera. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 3)

Figura 1
Estructura organizacional de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Manual de funciones y atribuciones de la Municipalidad de Taxisco del departamento de Santa Rosa, pág. 6, 2016

3.2.1.9 Servicios que presta

Los servicios que presta la municipalidad a los habitantes son los siguientes.

3.2.1.9.1 Servicio de salud

El distrito municipal de salud de Taxisco informa en su memoria de labores del año 2008, que el municipio contaba con 28,826 habitantes de los cuales 9,935 fueron cubiertos por los servicios institucionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y 12,891 por el programa de extensión de cobertura, no habiendo comunidades sin acceso a servicios de salud. En general, hay mejor acceso al primer nivel de salud desde que se implementó el programa de extensión de cobertura, en las áreas rurales, más distantes y dispersas geográficamente. (SEGEPLAN, 2010, pág. 18)

Taxisco cuenta con:

1. Un centro de salud tipo A, con categoría funcional de Centro de Atención Médica Permanente -CAP- con servicios de maternidad, en donde se tiene un horario ampliado de atención las 24 horas del día, los siete días de la semana.
2. Cinco puestos de salud convencionales en aldeas Monterrico, Candelaria, Cacahuito, Tepeaco y El Panal.
3. Once centros de convergencia con atención ambulatorio en el marco del Programa de Extensión de Cobertura de Salud por medio de la Asociación Mi Pequeño Paraíso en las Aldeas El Pumpo, La Avellana, La Libertad, Las Delicias Del Jobo, Madre Vieja,

El Astillero, Buenos Aires, La Providencia, Las Violetas Del Jobo, Talpetate, y Peje Armado.

4. No se cuenta con servicios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, para lo cual los afiliados tienen que ir al municipio de Guazacapan y Escuintla, o desplazarse hacia la ciudad capital.
5. Siete farmacias y cuatro clínicas médicas particulares, con variada oferta de servicios privados de salud, en relación a otros municipios del departamento.

3.2.1.9.2 Acceso de agua potable

En el municipio de Taxisco el 44.3% de viviendas no cuentan con acceso a fuentes mejoradas de abastecimiento de agua potable. Al tomar en cuenta que la meta del municipio en materia de agua es aumentar de 44% (1994) a 72% (2015) el porcentaje de viviendas con acceso a mejores fuentes de agua, hay un déficit de 776 servicios por instalar en los próximos 5 años. Las microrregiones Candelaria y Monterrico son las más deficientes del servicio de agua entubada, no aplican cloro de forma sistemática en los sistemas de agua, a excepción de los sistemas de aguas que abastecen a la población del casco urbano y el Cacahuito, por lo cual el agua no es apta para el consumo humano. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 20)

3.2.1.9.3 Servicios sanitarios

En el municipio, aproximadamente el 85% de viviendas cuentan con algún tipo de servicio sanitario y tan sólo el 44.4% tienen acceso a servicios de saneamiento mejorado (conectados a una red de drenajes, a una fosa séptica o con excusado lavable). La meta municipal en materia

de saneamiento básico es aumentar de 23.3% (1994) a 61.7% (2015), por lo que hay un déficit de 819 servicios por instalar en los próximos 5 años. Las microrregiones más deficientes de servicios sanitarios son El Panal y La Candelaria. (SEGEPLAN, 2010, pág. 32)

3.2.1.9.4 Recolección de los residuos sólidos

El servicio de recolección y traslado de residuos sólidos en el municipio esta concesionado a dos empresas privadas (una para el casco urbano y otra para las comunidades del sector playa), tiene un costo de Q. 25.00 por vivienda/mes, subsidiando la municipalidad Q. 8,000.00 mensuales. En la mayoría de comunidades no se cuenta con servicio de recolección de basura, el 5% de los habitantes la tiran en cualquier lugar y el 82% la queman. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.5 Rastro municipal

Actualmente cuenta con un rastro municipal, cuyo propósito es que el sacrificio de ganado se lleve a cabo en un lugar adecuado, con las medidas higiénicas requeridas. No obstante, en el mismo, es necesario realizar alguna remodelación para brindar un mejor servicio. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.6 Cementerio

El municipio cuenta con un cementerio municipal, tal como lo establece el Instituto Nacional de Fomento Municipal (INFOM), que brinda servicios a personas de la localidad y aldeas que no cuentan con el mismo. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.7 Condiciones de vivienda

Las condiciones de vivienda en el municipio son de 4,760 viviendas, de las cuales 3,236 son de tenencia propia. Un 24% de las viviendas tiene piso de tierra, lo que es un índice de carencia de vivienda digna. El índice de acumulación es de 5 personas por hogar. Las remesas de familiares en los Estados Unidos -EEUU- ha contribuido en los últimos años en el mejoramiento de las viviendas, habiendo aún mucha necesidad de vivienda en la microrregión Cacahuito. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.8 Energía eléctrica

En materia de electrificación se calcula que un 22% de viviendas no tienen acceso a energía eléctrica, para lo cual existe la necesidad de introducción de energía eléctrica en las microrregiones El Astillero y El Panal. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.9 Educación

Durante los últimos diez años se han incrementado los servicios educativos, sobre todo en el ciclo de educación primaria y preprimaria, de manera que hay establecimientos educativos en casi todas las comunidades del municipio, se puede observar en el cuadro No. 3. A pesar de este esfuerzo existe demanda de construcción de aulas en la mayoría de microrregiones. Se requiere de inversión fuerte en el nivel preprimaria, ya que actualmente solo cuatro (4)

comunidades cuentan con escuela fuera del predio de la primaria, lo que significa un riesgo por la interacción que existe entre los alumnos de ambos niveles. (SEGEPLAN, 2010, pág. 27)

Cuadro 5
Cobertura educativa por nivel en el municipio de Taxisco, Santa Rosa

Nivel	Oficial	Cooperativa	Privado	Municipal	Total
Preprimaria	37		2		39
Primaria	43		2		45
Básico	10	5	2		17
Diversificado	2	2	2		6

Fuente: Elaboración propia con base a información de SEGEPLAN, 2011

3.2.2 Desarrollo histórico

3.2.2.1 Fundación

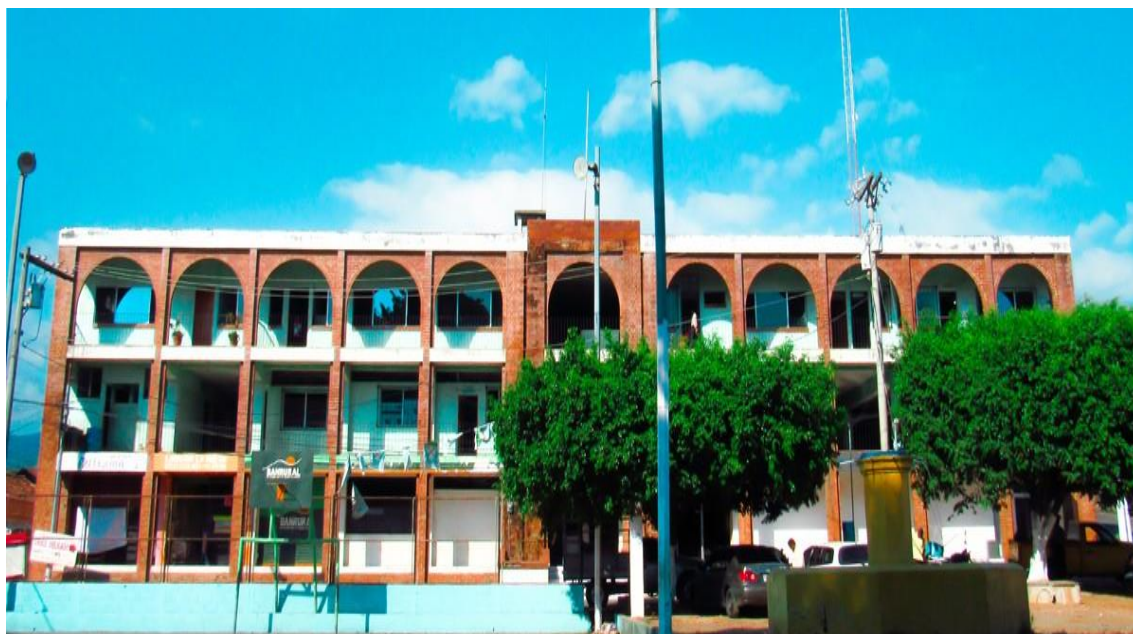
La fundación se llevó a cabo en el año de 1890, desde la cual la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa ha tenido cambios en la infraestructura ya que inicialmente era de madera y lámina; así mismo el acceso a la misma era complicado por el exceso de gradas que tenía en el ingreso, en el año de 1970 bajo la administración del Señor Alcalde Mario Adalberto Morales Solorzano, dio instrucciones de remodelar la antigua municipalidad, a su vez las siguientes administraciones municipales fueron remodelando hasta hoy en día. (Morales, 1994, pág. 55)

Imagen 1
Legendario edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Monografía de Taxisco, Santa Rosa, Prof. Luis Ernesto Bonilla Morales, 1994, pág. 52

Fotografía 1
Actual edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Oficina de información pública, municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, 2017

3.2.2.2 Fundadores

No existen registros documentos donde se indique quienes fueron los fundadores del edificio municipal, fue imposible debido a que en el traslado del mobiliario y equipo, a la casa de don Rigoberto Revolorio por motivos de remodelación del antiguo edificio, muchos libros de actas y acuerdos fueron destruidos de la polilla y el agua; lo que provocó que se perdiera esa riqueza histórica y en algún caso por eliminar algún libro que mostrara los registros municipales y por el descuido o desinterés de las autoridades en turno, los mismos fueron quemados y se perdieran para la eternidad. (Sales C. R., 2017, pág. 1)

3.2.2.3 Relato Cronológico

Como todo municipio del país, debe ser gobernado por una persona con características propias, conocidas, con autoridad para poder administrar los bienes del mismo y ante todo la visión de sacarlo adelante. A lo largo de su historia, Taxisco ha tenido autoridades municipales que han contribuido con el desarrollo en forma paulatina; se cuenta que en el pasado algunos alcaldes se nombraban así mismos, pero siempre estuvieron regidos o cuestionados por personas adineradas. Antes de la llegada de Jorge Ubico al poder, a principios de los años treinta, el pueblo fue gobernado por Alcaldes, a decir de algunos abuelos ejercían el cargo por días, semanas, meses y unos más comprometidos con el pueblo por uno o varios años. Cargos que eran desempeñados en varias ocasiones sin devengar un sueldo, pero durante los catorce años de Jorge Ubico en el Gobierno de la República de Guatemala, opta por eliminar la imagen del Alcalde para establecer las Intendencias. Los intendentes que él nombraba para

governar los pueblos del interior, en los que asignaba a personas que no fueran del mismo lugar para ejercer un mejor control estatal y de esa forma evitar anomalías.

Con la Revolución de 1944 y al tomar el poder el Doctor Juan José Arévalo Bermejo, electo por el pueblo guatemalteco, decide eliminar las intendencias y establece nuevamente las alcaldías devolviéndoles su autonomía. En esta época la imagen del Alcalde toma relevancia, debido a que debe ser electo para administrar los pueblos; el municipio de Taxisco no fue la excepción, cada Alcalde que desfiló por el despacho de la municipalidad entre aciertos y desaciertos logró dejar un legado, tratando de cumplirle a su pueblo. (Sales C. R., 2017, pág. 2)

Cuadro 6
Alcaldes e intendentes en el municipio de Taxisco, Santa Rosa

No.	Nombre	Año de Gobierno
1	Mariano Arévalo Bonilla	1900
2	Chema Cuzo	1904
3	Mariano Arévalo	1914
4	Damián Estrada Bonilla	1918
5	Carmen Molina	1922
6	Mariano Arévalo Bonilla	1924
7	Javier Castillo	1937
8	Samuel Moscoso (Intendente)	1939
9	Félix Florián (Intendente)	1940
10	Hilario Arévalo	1945
11	Luis Ernesto Bonilla Valladares	1947
12	Julio Sierra	1951
13	Julio Augusto Morales Estrada	1953
14	Benito Valladares Roldán	1954
15	Miguel Ángel González Ávila	1956
16	Víctor Melgar	1957
17	Miguel Ángel Zelada	1957
18	Lázaro Morales Arévalo	1958
19	Gustavo Morales Vásquez	1960
20	José Armando Fonseca Leal	1962
21	Armando Fong Najarro	1964
22	Marco Antonio González Ávila	1965
23	Humberto Najarro Virula	1966
24	Carlos Humberto Rivas Flores	1968
25	Mario Adalberto Morales Solórzano	1970
26	César Augusto Lanuza Zepeda	1972
27	Randolfo Guerra Soto	1974
28	Humberto Najarro Virula	1976
29	Pedro Pablo Guerra Pérez	1977
30	Luis Ernesto Bonilla González	1980
31	Miguel Ángel Martínez	1982
32	Marco Antonio González Ávila	1983
33	Marlene Lara Parada	1985
34	Mario Adalberto Morales Solorzano	1986
35	Mario Alberto Retana Arevalo	1987
36	Guillermo de Jesús Villeda	1990
37	Hugo Sierra	1992
38	Roberto Morales Way	1994
39	Fernando Ramírez	1996
40	José Ines Castillo	2000
41	José Ines Castillo	2004
42	Otto Vásquez Peralta	2008
43	Otto Vásquez Peralta	2012
44	Edgar Catalán Retana	2016

Fuente: Monografía de Taxisco, Santa Rosa, Prof. Luis Ernesto Bonilla Morales, 1994. Tribunal Supremo Electoral, 2015

3.2.3 Usuarios

3.2.3.1 Tipos

Los tipos de usuarios que atienden la municipalidad son los siguientes:

Usuario beneficiario: prestación de servicios otorgados por la dirección municipal de la mujer, oficina de cultura y deporte, oficina de la juventud y la oficina del adulto mayor.

Usuario contribuyente: servicios brindados por rentas, entre otros.

Usuario interno: se establece otorgar prestaciones complementarias a las actividades que desarrolla la municipalidad entre las distintas direcciones, departamentos u oficinas municipales.

3.2.3.2 Características y condiciones

La municipalidad cuenta con oficinas que prestan servicio a los usuarios según el tipo de trámite que desee realizar.

3.2.3.3 Situación económica

La municipalidad se enfoca en ofrecer servicios a toda la población no importa su situación económica. Presupuesto mensual, aporte constitucional.

3.2.4 Infraestructura

El edificio municipal cuenta con área comercial, administrativa y de usos múltiples, en dos bloques uno de ellos es el de uso comercial y administrativo el segundo es de uso comercial y cultural.

3.2.4.1 Área total

La municipalidad del municipio de Taxisco cuenta con un área total de 2,145 metros cuadrados utilizados para uso administrativo y salón municipal.

3.2.4.2 Área construida

Todo el espacio físico del terreno municipal es ocupado en el 100%.

3.2.4.3 Área descubierta

No existen espacios abiertos o descubiertos en el área del edificio municipal.

3.2.4.4 Ambientes y destino

La municipalidad cuenta con las siguientes áreas:

1. Despacho Municipal: espacio utilizado por el alcalde para atender las necesidades del pueblo, atender reuniones diplomáticas y sesiones del concejo.
2. Recepción: área de la secretaria personal del alcalde quien lleva la agenda de actividades del alcalde, recibe a las personas que buscan al alcalde y las ubica en la sala de espera.
3. Sala de espera: es el área donde las personas dan tiempo a ser atendidas por el señor Alcalde o por el secretario municipal.
4. Secretaria: Espacio del secretario municipal quien lleva la agenda de las actividades del concejo, levantado de actas, archivos de bodas, desmembraciones de terrenos y las actividades del Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-, para lo cual es apoyado por una asistente de secretario, una persona quien apoya en las actividades de los Comités Comunitarios de Desarrollo –COCODE- y una persona que ayuda en la documentación administrativa con las demás oficinas.
5. Oficina de Recursos Humanos –RRHH-: se encargan de la idoneidad de la contratación de las personas, permisos, control de pagos, control de vacaciones, y todo lo relacionado a las labores del personal.
6. Unidad de Administración Financiera Integrada Municipal –AFIM-: ingresos y egresos económicos de la municipalidad de Taxisco, pagos, gastos y cobro de servicios municipales.
7. Impuesto Único sobre Inmuebles –IUSI-: encargados del catastro municipal, de uso del suelo y el cobro del uso de los inmuebles.

8. Dirección Municipal de Planificación –DMP-: se encargan de la planificación de proyectos, supervisión, elaboración de estudios técnicos, procesos de la documentación necesaria para el financiamiento y ejecución de proyectos.
9. Oficina de Servicios Públicos Municipales –OSPM-: se encargan del mantenimiento del sistema de agua potable, drenajes, alcantarillados, iluminación pública y trabajos de infraestructura municipal.
10. Oficina de Ambiente y Riesgo: se encargan de documentar la situación del municipio respecto a talas ilegales, contaminación de las fuentes de agua, el control de los basureros y el tren de aseo municipal, el cementerio, rastro, tortugario, parques y de los procesos de forestación y protección de la flora y fauna del municipio.
11. Juzgado de asuntos Municipales: notificación, consejo de problemáticas entre vecinos, documentación en relación legal municipal.
12. Dirección municipal de la mujer: gestión ante instituciones para conseguir ayudas de alimentos o medicamentos para beneficiar a las familias de escasos recursos del municipio, también se realizan barridos para determinar la situación económica y de agricultura de las áreas poblados del municipio.
13. Oficina Municipal de Desarrollo social: documentar la información de los aportes que reciben los adultos mayores y coordinar los nuevos ingresos.
14. Oficina de Información Pública: proporcionar información que las personas necesiten respecto a la situación geográfica del municipio, situación económica, agraria, enfermedades y todo lo relacionado a la administración pública.
15. Oficina de cultura y deportes: realizar campeonatos y actividades culturales para personas de todas las edades del municipio de Taxisco.

16. Oficina de la Juventud: realizar actividades directamente con jóvenes que ayuden a adquirir conocimientos y les den fortalezas para desarrollarse en sus comunidades.

3.2.4.5 Estado de conservación

El edificio municipal cuenta con 24 años desde su inauguración, hoy en día se le han hecho remodelaciones debido al deterioro que ha sufrido en los últimos años, por lo consiguiente proporcionar una mejor atención al ciudadano.

3.2.4.6 Locales disponibles

Cuenta con dieciocho locales los cuales se distribuyen en: siete locales en la parte poniente, cuatro locales en la parte saliente, siete en la parte sur, de todos ellos no hay ninguno desocupado, espacios para oficinas del área administrativa hacen falta porque el edificio en el tiempo que fue diseñado no contaba con la cantidad de oficinas que son necesarias para dar un mejor servicio y facilitar tramites.

3.2.4.7 Condiciones y uso

1. Primera planta de locales comerciales y las oficinas de la Dirección Municipal de planificación, Unidad de Gestión Ambiental, Adulto mayor y biblioteca virtual.
2. Segunda planta cuenta con espacio para usos múltiples, sanitarios hombres y mujeres, oficinas de recursos humanos, policía municipal de tránsito, dirección Oficina

Municipal de la mujer, farmacia, clínicas, juzgado de asuntos municipales y licencias de construcción, todo ellos con acceso al salón municipal de usos múltiples.

3. Tercera planta es uso administrativo con la dirección financiera municipal, departamento de compras, impuesto único sobre inmuebles –IUSI-, departamento de agua, información pública, servicios públicos, baños, bodega, secretaria municipal, secretaria del alcalde y despacho del alcalde.
4. El salón municipal de usos múltiples cuenta con escenario, vestidores, área para biblioteca, y la nave central para la concentración de dos mil personas.

3.2.5 Proyección social

3.2.5.1 Dirección municipal de la mujer

Contribuye activamente en los procesos de formulación, planificación, implementación y monitoreo de las políticas públicas municipales que beneficien el desarrollo integral de las familias, con especial atención a las mujeres indígenas y no indígenas del municipio.

Desarrolla programas de capacitación y/o sensibilización dirigidas principalmente al Concejo Municipal, al personal de la municipalidad, concejo municipal de desarrollo –COMUDES-, comités comunitarios de desarrollo –COCODES-, y organizaciones de mujer en los temas de participación y equidad de género. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 110)

3.2.5.2 Oficina de cultura y deportes

Revisa la consolidación de la Planificación de Actividades de la Dirección y trasladarla a la Alcaldía, dirección municipal de planificación –DMP- y quien la requiera, que tenga competencia en el área de trabajo de la Dirección, días cívicos, Coordinación de cultura, teatro para mi gente, señorita Taxisco, día del niño, los fieros, actividades navideñas, domingos familiares, coordinación de deportes, escuelas de iniciación de futbol, juegos interescolares, mañanas y tardes deportivas, mini olimpiadas, salud y deporte para todos, cursos de vacaciones, coordinación de escuelas de aeróbicos, escuela de arte y marimba municipal, escuela de karate. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 115)

3.2.5.3 Oficina de la juventud

Planificar, organizar y coordinar a través de un Plan operativo Anual o trimestral las actividades a ejecutar durante el año, distribuyéndolas por trimestre, solicitando al Director de Educación, Cultura, Deportes y Salud autorización para llevarlas a cabo de lo ejecutado rinde informe mensual al Director de las metas que se han cumplido en el transcurso del mismo e informa porque se han dejado de cumplir algunas actividades (si fuera el caso). Coordinar y dirigir todas las actividades de la Juventud con personas a su cargo. Coordinar la publicidad y promoción, en la juventud, de participación en los diferentes cursos del circo, break dance, guitarra, canto, trompeta, teclado, batería, teatro, ballet aéreo, que se desarrolla la oficina de la

juventud. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 116)

3.2.5.4 Oficina del adulto mayor

Promover la organización, formación, funcionamiento y coordinación de las organizaciones de adultos mayores, prestándole asistencia técnica, además de captar y canalizar las necesidades y requerimientos de los adultos mayores. Proponer planes y programas que apunten a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores organizados del municipio. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 119)

3.2.6 Finanzas

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. Dos características distinguen a las decisiones financieras de otras decisiones de asignación de recursos; los costos y beneficios de las decisiones financieras; uno se distribuyen a lo largo del tiempo; y dos, generalmente no son conocidos con anticipación por los encargados de tomar decisiones ni por nadie más. (Zvi Bodie, 2003, pág. 2)

En la municipalidad la administración de los recursos se orientan fundamentalmente a brindar a los usuarios los servicios de atención en oficinas para el cobro de los arbitrios, tasas e impuestos, prestación de servicio de agua potable, extracción de desechos sólidos,

mantenimiento de drenajes, mantenimiento del cementerio municipal, mantenimiento de edificios municipales, parques, calles y avenidas del casco urbano y otros.

En la atención de toda esa gama de servicios que se atienden en beneficio de los usuarios se financian con recursos destinados al pago de planillas municipales tanto de campo como de oficina, adquisición de materiales y suministros, equipo y servicios.

3.2.6.1 Presupuesto

La municipalidad anualmente elabora un presupuesto de ingresos y gastos el cual debe contener las diferentes fuentes de ingresos estimados de acuerdo al comportamiento de la recaudación de los arbitrios, tasas e impuestos municipales y los ingresos que se reciben del gobierno central. “El presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamento y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un período determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia” (Luís Muñiz, 2009)

Por el lado de gasto también se consideran los diferentes compromisos en cuanto a materiales y suministros, planillas de salarios de personal de campo y de administración, tales como salarios, dietas, pagos de prestaciones, combustibles, papelería y útiles, servicios de mantenimiento, reparaciones de equipo de oficina y vehículos, comisiones de trabajo, así

como también pago de la deuda municipal y otros. Realizar proyectos de infraestructura municipal para atender las diferentes necesidades en distintas áreas como salud, educación, cultura y deportes, red vial y medio ambiente; atender la inversión social con fondos destinados a la contratación de personal docente para escuelas del sector preprimaria y primaria, actividades culturales, deportivas religiosas, apoyo a las personas de la tercera edad, la juventud y otros, dicho presupuesto debe quedar aprobado por el concejo municipal a más tardar el 15 de diciembre de cada año.

3.2.6.2 Análisis del flujo económico

Muestra las fuentes y aplicaciones del efectivo de la entidad durante un periodo, las cuales se clasifican en actividades de operación, inversión y de financiamiento.

3.2.6.3 Fuentes de obtención de los fondos

Las principales fuentes de obtención de los recursos en la municipalidad son los impuestos, arbitrios, tasas y construcciones. El de mayor importancia en el municipio de Taxisco, la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles del cual el 70% se orienta a inversión y el 30% a funcionamiento; las licencias de construcción a los cuales se les denomina ingresos propios, los cuales se destinan fundamentalmente para atender gastos de funcionamiento.

La mayor fuente de obtención de recursos proviene del aporte que mensualmente otorga el gobierno a través del 10% constitucional, IVA-PAZ, impuesto a la circulación de vehículos y

petróleo y sus derivados; que los dos primeros mencionados son de mayor importancia en cuanto al monto de recursos obtenidos de los cuales se destinan del 10% constitucional un 90% para inversión y un 10% para funcionamiento del IVA-PAZ un 75% para inversión y 25% para funcionamiento, vehículos un 97.5% para inversión y el resto para funcionamiento, petróleo el 100% se orienta a proyectos de inversión. (Yaeggi, 2017, pág. 1)

Los servicios que la administración presta a la población se describen brevemente a continuación:

1. Servicio de agua potable: para la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable a la población, la municipalidad administra un sistema por gravedad el cual consta de un nacimiento de agua distribuido de la siguiente forma:

Se encuentra ubicado en parcelamiento de aldea el Cacahuito Taxisco, el cual es captado y conducido a su respectivo tanque de distribución ubicado a una distancia aproximada de ocho kilómetros dentro de la misma jurisdicción, posteriormente es distribuido a la población por medio de líneas de conducción y conexiones domiciliarias.

Este nacimiento beneficia a los diferentes barrios del área urbana de la población del municipio, como barrio el Calvario, Santa Lucía, colonia Castillo, y colonia Lindora entre otros el servicio se presta todos los días de la semana dos turnos diarios mañana y tarde durante ocho horas diarias. El tanque de distribución del sistema de abastecimiento de agua potable cuenta con un equipo de clorificación para la aplicación del tratamiento, el cual, es aplicado cada 22 días por cinco fontaneros asignados al mantenimiento del sistema, éstos además, son los encargados del mantenimiento general y entre otras

atribuciones se encuentran: administración de los horarios del servicio, cambio de llaves, rotura de tubería, limpieza de las líneas de conducción y distribución, así como de los tanques de distribución.

2. Piso plaza: este servicio es el que se presta a los comerciantes informales, que hacen uso de la vía pública asignada para la venta de sus productos, desde la primera avenida principal y calles hasta la plaza municipal. Todos los días del año por los cuales se cobra una tasa de Q 2.00 por local no importa el espacio que ocupare y para fechas de feria titular y patronal la tasa que se cobra de Q.20.00 por mts² a Q.30.00 por metro lineal dependiendo la ubicación.

La recaudación es realizada por un cobrador y un síndico municipal y el Juez es el que otorga los puestos de feria, el cobro se realiza mediante recibos autorizados por la contraloría de cuentas por total del día.

La municipalidad tiene habilitados servicios sanitarios ubicados en el parque central del municipio los cuales son arrendados a personas individuales, quienes se encargan de la administración y mantenimiento de los mismos, además, proporciona el servicio de agua potable mediante un chorro ubicado en el parque municipal con una tasa de Q.2.00 por persona y se extiende un recibo autorizado por la contraloría de cuentas. Los ingresos que genera piso plaza son utilizados para financiar otros servicios, así como gastos de funcionamiento.

3. Servicio de alcantarillado: es el servicio de drenaje que presta la Municipalidad a los habitantes del área urbana, el cuál únicamente genera ingresos por el derecho de conexión que los habitantes obtienen por valor de Q 550.00, el mantenimiento del sistema es proporcionado por 5 fontaneros y el costo de las conexiones domiciliarias es absorbida por cada usuario interesado. Las aguas servidas son drenadas directamente a la finca el Miradero ubicado en calle salida a Aldea la Avellana Taxisco.
4. Servicio de mercado: el servicio de mercado municipal es el responsable de dirigir y coordinar los programas de administración de los mercados y el ordenamiento y cumplimiento de normas del comercio que opera en el municipio, que facilita a la población las condiciones apropiadas para el intercambio de productos básicos, tales como granos, frutas, hortalizas y carnes, así como otros productos complementarios de tal forma que se puedan efectuar transacciones en condiciones de libre competencia y en un ambiente higiénico y seguro.
5. Servicio de cementerio: la municipalidad posee un cementerio, el cual están ubicado en Barrio San Miguel Taxisco, siendo la unidad responsable de coordinar un mantenimiento y desarrollo de programas de sanidad en cuanto a los restos corpóreos de los vecinos fallecidos y vecinas fallecidas proporcionando los espacios e instalaciones adecuadas para la inhumación de sus seres queridos en un ambiente de seguridad, limpieza e higiene por este servicio la municipalidad percibe Q 57.50 por derecho de sepultura y Q57.50 por derecho de construcción de panteón.

6. Servicio de desechos sólidos: La municipalidad cuenta con un manejo de desechos y residuos sólidos, en el cual presta los servicios de limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición de los residuos y desechos sólidos de acuerdo con las leyes específicas en esta materia y en cumplimiento de las normas sanitarias aplicables, según (Artículo 102 del Código de Salud).

7. Servicio de rastro municipal: la Cabecera Municipal dispone de una instalación rústica destinada al destace de ganado mayor, ubicado en Colonia Petén, los residuos son desechados al municipio de Chiquimulilla departamento de Santa Rosa, por este servicio la municipalidad cobra Q.20.00 por cabeza de ganado. Esta actividad no genera costos materiales ya que únicamente en forma eventual se subcontrata personal para la limpieza del mismo, el cuál es financiado generalmente por sus propios ingresos.

8. Servicios a la educación: la municipalidad presta servicios de apoyo al Ministerio de Educación, mediante la contratación de 44 docentes entre ellos nivel primario, secundario y áreas administrativas, ubicados en diferentes establecimientos educativos y supervisión educativa dentro de los cuales se puede mencionar los siguientes establecimientos y cuantos son los asignados en cada uno de ello.

Cuadro 7
Lista de docentes contratados en apoyo al Ministerio de Educación de Taxisco, Santa Rosa

No.	Lugar de ubicación	Cantidad
1	Supervisión Educativa	2
2	Escuela el Panal	1
3	Escuela Tipo Federal Dr. Juan José Arévalo Bermejo	4
4	Instituto NUFED 535 Aldea el Jobo	1
5	Escuela el Sunso	1
6	Escuela el PAIN el Astillero	1
7	Escuela el Astillero	1
8	Escuela e Instituto el Papayo	2
9	Escuela Aldea el Cacahuito	2
10	Instituto Lomas de Lindora	4
11	Escuela Aldea la Candelaria	1
12	Escuela Aldea Talpetate	1
13	Escuela los Alcaravanes	1
14	Instituto la Campesina	2
15	Escuela el Gariton	2
16	Escuela las Quechas	2
17	Escuela Aldea Peje Armado	1
18	Instituto INEB	1
19	Escuela el Cojonal	1
20	Instituto Aldea la Avellana	3
21	Instituto Aldea la Candelaria	3
22	Escuela Violetas del Jobo	1
23	Instituto Buenos Aires	1
24	Instituto Aldea Monterrico	1
25	Instituto IMEDCO	1
26	Instituto Caserio San Antonio	1
27	Escuela Aldea Monterrico	1
28	Instituto Caserio Santa Luisa	1
	TOTAL	44

Fuente: Dirección de Recursos Humanos, Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, 2017

Los contratos tienen vigencia de 9 y 8 meses contados a partir del primero de febrero al treinta y uno de noviembre y del primero de marzo al treinta y uno de noviembre de cada año, por un monto total de Q2700.00 (Dos mil setecientos quetzales exactos) para cada docente todos bajo el renglón 029, es cancelado en cuotas niveladas mensuales contra la entrega de factura contable y cuadros de evaluación, emitidos base a las disposiciones vigentes establecidas por el Ministerio de Educación.

3.2.6.4 Patrocinadores

El alcalde municipal es el principal gestor en cuanto a la obtención y manejo de los recursos, con el apoyo y la aprobación del concejo municipal en los casos que se requiera autorización de dicho ente colegiado. Así mismo el director de administración financiera integrada municipal –AFIM- y el juzgado de asuntos municipales, por lo tanto no existen patrocinadores de entidades privadas para la institución municipal. (Yaeggi, 2017, pág. 2)

3.2.6.5 Venta de bienes y servicios

Son el resultado de los esfuerzos humanos para satisfacer las necesidades y deseos de las personas. Los bienes son objetos que pueden ser vistos y tocados, los servicios son realizados por otras personas. (Yaeggi, 2017, pág. 3)

Dentro de la venta de bienes y servicios que ofrece la municipalidad de Taxisco se pueden mencionar los siguientes:

- 1. Servicios administrativos municipales:** certificaciones, certificaciones varias, licencias, concesión de servicios de agua (pajas de agua) deslinde de terrenos, fierros para marcar ganado, cartas de ventas, guías de conducción, rótulos, autobuses urbanos, circulación de lanchas y títulos propiedad servicio de agua.
- 2. Servicios públicos municipales:** canon de agua, piso plaza, rastro, cementerio, baños y sanitaria municipales y otros.

3.2.6.6 Cartera de cuentas por cobrar y por pagar

Por lo tanto como ocurre con inversión de cartera de cuentas por cobrar y por pagar, se clasifican principalmente por instrumentos. Los sectores del acreedor o deudor interno, que constituyen la base secundaria para la clasificación, son las autoridades monetarias, el gobierno general, los bancos y otros sectores. (International Monetary Fund, 1994, pág. 99)

Según Información de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, la institución no posee cartera de cuentas por cobrar y por pagar.

3.2.6.7 Acceso a créditos

Según Yaeggi, Afirma “Los escasos recursos que la administración financiera municipal, indica que posee poca capacidad para contraer deuda pública. Sin embargo se solicitan créditos para financiar proyectos como los son: plantas de tratamiento, construcciones de mejoramiento, escuelas, centros educativos, posos mecánicos, pavimentación de calles y construcción de drenajes. [...] y acciones que son necesarias para la mejora de la institución”. (Yaeggi, 2017, pág. 3)

3.2.6.8 Previsiones

Etapa del proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente, de tal forma que se puedan construir contextos sociales, políticos, económicos,

tecnológicos, etc., en los que se desenvolverá la empresa en el mediano como en el largo plazo. La institución municipal no cuenta con el recurso de previsiones, sin embargo puede obtenerse el 10% de los que corresponde al IVA-PAZ para poder financiar algunos proyectos de mejoramiento de servicios. (Yaeggi, 2017, pág. 4)

3.2.7 Política laboral

3.2.7.1 Procesos para contratar personal

Los procesos para contratar personal en la institución municipal son las instrucciones a seguir:

Reclutamiento: “Consiste básicamente en surtir a la selección de su materia prima básica, es decir, candidatos. Pero no sólo debe abastecer al proceso de selección en cantidad sino también en calidad”. (Equipo Vértice, 2007, pág. 6)

En la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa se redacta un documento donde se describe el proceso de selección del personal idóneo para puestos vacantes, considerando el perfil de cada uno de ellos y las necesidades de la institución.

Selección: “Compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización”. (García Noya, Hierro Díez, & Jiménez Bozal, 2001, pág. 54)

En la municipalidad se especifica el proceso de selección en el que se estipulan los puntos mínimos indispensables para cada puesto señalado como:

- Disponibilidad de horario
- Contar con los estudios requeridos

Se realizan entrevistas en las que se verifica la actitud y capacidad, se rectifica la reacción del candidato ante los problemas, se realizan preguntas clave que permitan conocer la profundidad de conocimientos y el desenvolvimiento en el ejercicio del trabajo a que pretende acceder.

Contratación: “La contratación o el empleo de personal hacer referencia al a determinación de las necesidades inmediatas de plantilla en una empresa, a la búsqueda o selección de candidatos para los diferentes puestos de trabajo y a su formación”.

(Cohen, 1991, pág. 357)

En la municipalidad se realiza la documentación mínima que deberá entregar el candidato seleccionado a contratar será la siguiente:

- Analizar las necesidades del puesto y de la organización municipal.
- Realizar descripción funcional del puesto.
- Elaborar el perfil competencial del puesto.
- Abrir un proceso de reclutamiento para el puesto, en consenso con el administrador (Alcalde) y concejo de ser necesario.

- Comparar los perfiles de los candidatos con el puesto y de haber un perfil ya existente de otro departamento, evitar el contratar a alguien más.
- Ya con los preseleccionados para el puesto, presentarlos ante el Alcalde y ver cuál es la conveniencia para su contratación.
- La incorporación e integración del contratado, para un mejor ambiente laboral, presentarlo a todos los integrantes de trabajo de la municipalidad.

3.2.7.2 Perfiles para los puestos

Paneles de expertos, compuestos por directivos de la empresa y personas de la organización cuyas funciones están en relación con el puesto o los puestos analizados (bien como superiores jerárquicos, bien como clientes internos), que debaten sobre qué creen que caracteriza a los mejores en el puesto o qué comportamientos deberían tener. (Vara, 1999, pág. 10)

En la municipalidad se utiliza una guía sencilla de perfil de puesto que ayude a contratar a la persona idónea que realice las siguientes responsabilidades y que cumpla con las condiciones de trabajo estipuladas a continuación según el puesto que ocupare.

Responsabilidades:

- Descripción general del puesto
- Nombre del cargo.
- Buena presentación
- Estado civil

- Idioma (español únicamente)
- Buenas habilidades interpersonales
- Experiencia mínima
- Trabajar en equipo
- Ser ordenado

Condiciones de trabajo:

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Tolerante

3.2.7.3 Procesos de capacitación

“Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus empleos actuales”. (R. Wayne Mondy, 2005, pág. 202)

En la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, se desarrolla un modelo de sistema de capacitación que garantiza que sea efectiva en la institución, en el que se pueden apreciar claramente las etapas en que se debe operar al momento de impartir la capacitación y esto se ejecuta con base a los siete puntos necesarios:

1. ¿Qué temas se requieren?
2. ¿Cómo se han de ejecutar dichas capacitaciones?
3. ¿Cuándo se deben desarrollar?

4. ¿Dónde se realizarán en la municipalidad o fuera de las instalaciones?
5. ¿Para quién estará dirigida la capacitación?
6. ¿Con qué presupuesto y medios se cuentan para dicha capacitación?
7. ¿Con quién contamos para instructores o capacitadores?

Promover principios de aprendizaje y estrategias de enseñanza en la realización de cada una de las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores municipales.

3.2.8 Administración

3.2.8.1 Planeamiento

Según George R. Terry, afirma “Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados”. (González, 2015, pág. 58)

3.2.8.1.1 Tipos de planes

- Por su marco temporal, pueden ser de corto, mediano y largo plazo.
- Por su especificidad y frecuencia de uso, pueden ser específicos, técnicos o permanentes.

- Por su amplitud, la planeación puede indicar la necesidad de planes: estratégicos, tácticos, operativos y normativos.

Planeación operacional: consiste en seleccionar medios para perseguir metas que son dadas, establecidas o impuestas por una autoridad superior, o que son aceptadas por convenio. Es tipo de planeación es a corto plazo.

Planeación táctica: consiste en seleccionar medios y metas para perseguir objetivos dados, establecidos o impuestos por una autoridad superior, o que son aceptados por convenio. Este tipo de planeación tiende a ser a mediano plazo.

Planeación estratégica: consiste en seleccionar medios, metas y objetivos. Los ideales son dados por una autoridad superior. Este tipo de planeación tiende ser de largo alcance.

Planeación normativa o interactiva: requiere la selección explícita de medios, metas, objetivos e ideales. Este tipo de planeación cubre un periodo indefinido.

La municipalidad, establece un Plan Operativo Anual, POA; donde promueve las actividades en proyectos y gastos de cada uno de los departamentos de las áreas administrativas y operativas para el logro de sus objetivos, para cual el tipo de plan que garantiza que las actividades sean ejecutadas en una planificación operacional.

3.2.8.2 Organización

Según Koont-O'Donnell-Weihrich, afirma “Consiste en la identificación y clasificación de las actividades requeridas, la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de capacidad necesaria para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional”. (González, 2015, pág. 73)

La municipalidad, está estructurada por cuatro niveles jerárquicos, así:

Nivel Superior: conformado por las autoridades municipales, electas libre y democráticamente, así: el Concejo Municipal, integrado por el Alcalde, los Síndicos y los Concejales, en calidad de órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones.

El Alcalde municipal, como representante de la institución y del municipio y como jefe superior de todo el personal administrativo de la entidad.

Las Comisiones del Concejo, conformadas por el Concejo Municipal, para el estudio, y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año.

Nivel de asesoría: integrado por las unidades asesoras, que sirven de orientación a las acciones encaminadas al mejoramiento, modernización, desarrollo institucional y proyección de la municipalidad. Se divide en dos ramas:

Asesoría interna, integrada por: auditoría interna: quien velará por la correcta ejecución del presupuesto y deberá implantar un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria. Otros asesores que nombre el Concejo Municipal, específicamente para asesoría del Concejo y/o del Alcalde Municipal.

Asesoría externa: conformada por las personas y entidades públicas o privadas especializadas, a las que el Concejo o sus comisiones pueden solicitar asesoría, dictamen o resolución favorable, según sea el caso y la especialidad en la materia de que se trate.

Nivel ejecutivo: está integrado por las unidades ejecutoras encargadas de dirigir, ordenar e implementar las políticas y acciones relacionadas con el que hacer municipal, emanadas del Concejo a través del Alcalde. El Director de cada unidad se clasifica en la categoría de funcionario municipal. Las unidades ejecutoras son las siguientes:

La Secretaría Municipal

La administración financiera integrada municipal –AFIM-

La dirección municipal de planificación –DMP-

El juzgado de asuntos municipales –JAM-

La oficina de servicios públicos municipales –OSPM-

La administración general

Oficina de ambiente y riesgos

Director de recursos humanos

Otras unidades ejecutoras: oficina municipal de la mujer, oficina de desarrollo social y oficina de información pública.

Nivel Operativo: este nivel está conformado por las áreas de trabajo que operativizan las políticas y acciones dirigidas, ordenadas e implementadas por el nivel ejecutivo, en los diferentes servicios que presta la municipalidad, ubicadas en las diferentes unidades que lo conforman.

Funciones cargo-nivel

El manual de funciones de la municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, está estructurado de cada uno de los departamentos para el logro de sus objetivos, con el ánimo de identificar cada uno de sus funciones.

Manuales de procedimientos

La municipalidad posee un manual de procedimientos por consiguiente, las actividades las efectúan acorde a cada área. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los colaboradores y en sus jefes de que el trabajo se realice o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las

actividades de cada organización. Es un documento interno del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

3.2.8.3 Coordinación

Proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. “Es el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos establecidos”. (González, 2015, pág. 115)

3.2.8.3.1 Informativos Internos

La existencia de informativos internos donde especifique la misión, visión, principios y valores a todos los colaboradores de la municipalidad, no están a la vista en un lugar dentro de la municipalidad para mayor información de las actividades que deben efectuar.

3.2.8.3.2 Carteleras

Es un cartel anunciador cuya finalidad es informar de manera atrayente, sin embargo, sus características físicas permiten que se emplee también para apoyar campañas institucionales, para motivar un mejor clima laboral, para reforzar la imagen corporativa, como herramienta para capacitación, como medio para propiciar el debate y la participación, y como espacio para la retroalimentación el proceso comunicativo de la institución.

La municipalidad no cuenta con una cartelera para la información inmediata a todos los colaboradores y ciudadanía.

3.2.8.3.3 Tipos de comunicación

Es el proceso a través del cual intercambiamos información y pensamientos con otras personas u animales que haya en nuestro entorno, de manera que se establece una relación que puede presentar particularidades muy concretas. En cualquier caso, en la actualidad existe una clasificación muy amplia en relación con los tipos de comunicación existentes.

Comunicación verbal: se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor. La comunicación verbal puede realizarse de dos formas:

Comunicación oral: se realiza a través de signos orales o palabras habladas. Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral.

Comunicación escrita: se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación.

Comunicación no verbal: este tipo de lenguaje se lleva a cabo sin el uso de palabras y, en muchos casos de forma inconsciente. Los movimientos corporales, las posturas, la mirada, la forma de sentarse o de andar son algunos ejemplos.

Individual: en este tipo de comunicación solamente interactúan un emisor y un receptor, es decir, que la comunicación se produce de individuo a individuo.

Colectiva: este tipo de comunicación ocurre si hay más de dos personas que intercambian mensajes.

Intrapersonal: este tipo de comunicación se da si una persona se comunica consigo misma. Por ejemplo, alguien tiene que tomar una decisión y razona las soluciones, está discutido si realmente se puede considerar comunicación.

Interindividual: ocurre si dos personas se comunican, ya sea de forma verbal o no verbal, expresando básicamente sentimientos.

Intragrupal: se da en la comunicación de dos o varias personas pertenecientes a un mismo grupo o colectivo.

Intergrupal: se refiere a la comunicación que existe entre grupos. Por ejemplo, entre los intérpretes y un grupo de espectadores.

Comunicación masiva: la comunicación masiva o de masas se refiere a la interacción entre un emisor único y un receptor masivo o audiencia. El receptor debe ser: un grupo grande de personas, heterogéneo y anónimo.

3.2.8.3.4 Reuniones

Realizadas con el Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-, el concejo municipal, y con el personal del área administrativa y operativa de la municipalidad.

3.2.8.3.5 Periodicidad

El concejo municipal de desarrollo –COMUDE-, se reúnen una vez cada mes.

El concejo municipal, se reúnen una vez a la semana, específicamente los días Jueves.

El personal del área administrativa y operativa, se reúnen los días lunes de cada semana.

3.2.8.4 Control

Según Henry Fayol, afirma “Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan aceptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”. (pág. 118)

La municipalidad lleva a cabo el control de los colaboradores mediante un método de observación que consiste en verificar que todos los empleados ejerzan los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo designado para el logro de los objetivos.

3.2.8.4.1 Normas de Control:

- Reglamento Interno

3.2.8.4.2 Registro de asistencia

- Libro de actas de asistencia

3.2.8.4.3 Evaluación del personal

Es un proceso para medir el rendimiento laboral del trabajador, con el objeto de llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los recursos humanos. Las organizaciones modernas utilizan la evaluación del trabajador para determinar incrementos de sueldos, necesidades de capacitación y desarrollo, así como ofrecer la documentación para apoyar las acciones de rotación de personal.

No se cuenta con evaluación para el personal en la municipalidad, donde se pueda identificar el rendimiento de las actividades que deben de realizar acorde a funciones de puesto de trabajo.

3.2.8.4.4 Actualización de inventarios físicos de la institución

Se desarrolla esta actividad para obtener y mantener un registro de datos contables y administrativos veraz y confiable de los bienes que posee la institución pública.

3.2.8.5 Supervisión

Es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se les orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos. (González, 2015, pág. 107)

La supervisión laboral en la municipalidad de Taxisco, se lleva a cabo a través de una inspección por el encargado de recursos humanos, en la cual verifica que todos los colaboradores estén en el puesto laboral realicen las labores establecidas.

3.2.8.5.1 Tipos de supervisión

- Método de observación.

3.2.8.5.2 Mecanismos de supervisión:

- Tareas designadas, ubicación de personal y resumen del trabajo ejercido.

3.2.8.5.3 Periodicidad

- Es realizada diariamente por el director de recursos humanos con el fin primordial de verificar que las actividades se realicen acorde a los objetivos establecidos para dar un servicio de calidad a los usuarios.

3.2.8.5.4 Instrumentos

- En la institución los colaboradores utilizan: computadoras, impresoras, libretas, libro de actas, lapiceros y lista de chequeo de personal.

3.2.9 Ambiente institucional

3.2.9.1 Clima Laboral

Una definición que afirma Forehand y Gilmer (1964) “El laboral es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones”. (Giménez, 2011, pág. 173)

La municipalidad está relacionada con el que saber hacer del señor Alcalde Municipal, a través del comportamiento de sus colaboradores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

3.2.9.2 Relaciones Interpersonales

La creencia de que las relaciones interpersonales dentro de la empresa deben estar dirigidas a que cada individuo satisfaga sus necesidades de reconocimiento social. De aquí en que en la

definición se insista en que las características. [...] deben ser evaluadas según “la escala de valores, deseos y expectativas” de los subordinados. (Fundación Foessa, 1973, pág. 107)

En la municipalidad, se establece comunicación constante con las personas, para generar así relaciones interpersonales sanas, como lo es la comunicación personal, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe. Estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de los colaboradores de la institución, ya que a través de ellas obtienen importantes refuerzos sociales del entorno.

3.2.9.3 Trabajo en equipo

Según Knights y McCabe (2000), afirman “El trabajo en equipo es involucrar en el equipo, personal de producción orientado por los líderes de equipo. Dentro de cada equipo los miembros serán totalmente flexibles y responsables de todas las actividades que tienen lugar en ese departamento”. (Universidad Nacional de Colombia, 2005, pág. 197)

El trabajo en equipo en la municipalidad, se realiza a través de actividades o desafíos que facilitan la cooperación entre sus colaboradores para una mayor comunicación entre si y una satisfacción en el logro de los objetivos trazados, lo que permite medir a cada colaborador su desempeño en cada actividad a realizar.

3.2.9.4 Sentido de pertenencia

“Entendamos la identidad como el sentido de pertenencia a un grupo étnico, de clase social, cultura o cualquier otra clase de agrupación. Esta identificación supone la apropiación, participación e internalización de valores y símbolos que caracterizan una identidad determinada”. (P. Pezzi , Chávez Núñez, & Minda, 1996, pág. 278)

En la municipalidad se enfoca en el puesto laboral ya que luchar por conseguir los objetivos que se le designen y esto es lo que necesitan las instituciones hoy en día, que los colaboradores trabajen en equipo, unidas y en armonía, que permita medir el grado de compromiso, pertenencia, integridad responsabilidad y profesionalidad con la municipalidad a la hora de ejecutar operaciones y alcanzar objetivos.

3.2.9.5 Compromiso

Según Morgan y Hunt, (1994), afirman “El compromiso es un indicador de la actitud favorable del cliente hacia la relación y de querer mantenerla en el tiempo”. (Guede, 2015, pág. 181)

El proceso de compromiso laboral en la municipalidad, constituye un activo muy importante, ya que mediante el compromiso que tiene cada colaborador en el puesto laboral y en la

actividad que vaya a realizar, es uno de los mecanismos que tiene a su cargo la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y vinculación de los colaboradores con la institución.

3.2.9.6 Liderazgo

“Es una técnica para motivar a los demás hacia la obtención de objetivos organizacionales; que es la conducción de un grupo hacia objetivos específicos, basada en la dirección afectiva de sus miembros; o bien, en términos muy generales, que es la obtención de cosas a través de otras personas”. (Soria, 2004, pág. 267)

En la municipalidad el liderazgo lo transmite el señor Alcalde ya que mediante la información que genera lo que permite orientar la prestación de servicios de acuerdo a procesos planificados y orientados a satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía para la cual se labora. Las actividades que realiza son de carácter técnico que incluye aspectos de planificación, administración, prestación de servicios y estratégico orientados a la gestión y obtención de recursos.

3.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas

1. Señalización inadecuada en las oficinas de la municipalidad e inexistencia de manual de funciones, atribuciones y procedimientos de la oficina de atención al ciudadano.
2. Insuficiente información a los usuarios en los requisitos que debe presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad.

3. Escasa señalización de rutas de evacuación en caso de emergencia para el personal del área administrativa y operativa, al momento de ocurrir algún incidente.
4. Deterioro del área física del techo del edificio municipal.
5. Saturación de oficinas en un mismo espacio.
6. Inadecuada presentación personal de los distintos colaboradores.
7. Inexistencia de cámaras de vigilancias para un mayor control de las actividades en las instalaciones.
8. Escaso mobiliario y equipo en cada una de las oficinas.
9. Ventilación inadecuada en las instalaciones para cada una de las oficinas.
10. Inexistencia de rampas para personas con capacidades especiales.

3.4 Problematizaciones de las carencias

3.4.1 Tabla de carencias – problemas

Tabla 5
Carencias y problemas detectados en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

No.	Carencias	Problemas
1	Señalización inadecuada en las oficinas de la municipalidad e inexistencia de manual de funciones, atribuciones y procedimientos de la oficina de atención al ciudadano.	¿Qué hacer para identificar las oficinas y propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano de la municipalidad?
2	Insuficiente información a los usuarios en los requisitos que debe presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad.	¿Por qué existe insuficiente información a los usuarios en los requisitos que debe presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad?
3	Falta de localización de áreas seguras en caso de emergencia para el personal del área administrativa y operativa, al momento de ocurrir algún incidente.	¿Qué hacer para identificar zonas seguras para el personal de las áreas administrativas, operativas y usuarios al momento de surgir una emergencia?
4	Deterioro de las instalaciones de la Municipalidad	¿Cómo se puede contrarrestar el deterioro de las instalaciones de la municipalidad?
5	Espacios reducidos en las oficinas, para el desempeño de sus actividades.	¿Cómo mejorar los espacios reducidos de las oficinas?
6	Deficiencia de presentación personal de los distintos colaboradores.	¿Qué hacer para efectivizar la presentación personal de los colaboradores?
7	Falta de cámaras de vigilancias para un mayor control de las actividades en las instalaciones.	¿Qué hacer para implementar cámaras de vigilancia para el control de las actividades en las instalaciones?
8	Escaso mobiliario y equipo en cada una de las oficinas.	¿Cómo se puede mejorar el mobiliario y equipo de cada una de las oficinas?
9	Ventilación inadecuada en las instalaciones para cada una de las oficinas.	¿Por qué no existe una ventilación adecuada en cada una de las oficinas?
10	Falta de rampas para personas con capacidades especiales.	¿Qué se debe de implementar para la construcción de rampas para personas con capacidades especiales?

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.4.2 Tabla de hipótesis acción

Tabla 6
Hipótesis acción para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

No.	Problema (pregunta)	Hipótesis-acción
1	¿Qué hacer para identificar las oficinas y propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano?	<u>Si</u> se establecen las debidas señalizaciones informativas a las oficinas de la municipalidad de Taxisco y se propone el manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano, <u>entonces</u> se podrá orientar la comunidad visitante y personal administrativo y operativo.
2	¿Por qué existe insuficiente información a los usuarios en los requisitos que debe presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad?	<u>Si</u> se implementa un manual de atención al ciudadano, <u>entonces</u> los colaboradores brindaran un mejor servicio a los usuarios donde darán a conocer los requisitos que deben presentar para cada trámite que deseen realizar en cada una de las oficinas de la municipalidad.
3	¿Qué hacer para identificar zonas seguras para el personal de las áreas administrativas, operativas y usuarios al momento de surgir una emergencia?	<u>Si</u> se establece un plan de contingencia en la municipalidad de Taxisco, <u>entonces</u> se podrá identificar las rutas de evacuación y zonas seguras.
4	¿Cómo se puede contrarrestar el deterioro de las instalaciones de la municipalidad?	<u>Si</u> se hace un estudio de la infraestructura de la municipalidad, <u>entonces</u> se podrá mejorar las instalaciones dando mantenimiento de las áreas con mayor deterioro.
5	¿Cómo mejorar los espacios reducidos de las oficinas?	<u>Si</u> se hace un rediseño organizacional de las instalaciones, <u>entonces</u> se mejoraran los espacios de las oficinas para mayor comodidad de los colaboradores de la municipalidad.
6	¿Qué hacer para efectivizar la presentación personal de los colaboradores?	<u>Si</u> se ejecuta un reglamento de presentación personal, <u>entonces</u> se tendrá una mayor identificación de los colaboradores.
7	¿Qué hacer para implementar cámaras de vigilancia para el control de las actividades en las instalaciones?	<u>Si</u> se crea una oficina de vigilancia tecnológica, <u>entonces</u> se tendrá un mayor control del uso y de las actividades a realizar dentro de las instalaciones.
8	¿Cómo se puede mejorar el mobiliario y equipo de cada una de las oficinas?	<u>Si</u> se equipa adecuadamente cada una las oficinas, <u>entonces</u> se tendrá un mejor ambiente laboral en los colaboradores y usuarios de la municipalidad.
9	¿Por qué no existe una ventilación adecuada en cada una de las oficinas?	<u>Si</u> se rige de acuerdo al reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo, del instituto guatemalteco de seguridad social, <u>entonces</u> se tendría la ventilación adecuada para cada oficina de la municipalidad.
10	¿Qué se debe de implementar para la construcción de rampas para personas con capacidades especiales?	<u>Si</u> se siguen los requerimientos de las normas de reducción de desastres numero dos NRD2 de la CONRED, <u>entonces</u> se podrá identificar los accesos más viables para la ejecución de rampas en la municipalidad.

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.5 Selección del problema

¿Qué hacer para identificar las oficinas y propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano?

3.5.1 Propuesta de intervención - proyecto

Señalizaciones informativas para las oficinas y propuesta del manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

3.6 Descripción de indicadores

3.6.1 Viabilidad

Tabla 7
Viabilidad del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

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

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2 Factibilidad

3.6.2.1 Estudio Técnico

Tabla 8
Estudio técnico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicador	Si	No
¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto?	X	
¿Se tiene exacta idea de la magnitud del proyecto?	X	
¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	X	
¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	X	
¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios?	X	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto realizar?	X	

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2.2 Estudio de mercadeo

Tabla 9
Estudio de mercadeo del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicador	Si	No
¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2.3 Estudio económico

Tabla 10
Estudio económico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicadores	Si	No
¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X	
¿Será necesario el pago de servicios profesionales?	X	
¿Es necesario contabilizar gastos administrativos?		X
¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X	
¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X	
¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?	X	
¿Los pagos se harán con cheque?		X
¿Los gastos se harán en efectivo?	X	
¿Es necesario pagar impuestos?		X

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2.4 Estudio financiero

Tabla 11
Estudio financiero del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

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

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.7 Análisis y discusión de resultados

3.7.1 Metodología

Consistió en la realización de una inspección a toda el área de la municipalidad con el ánimo de verificar las necesidades de cada uno de los distintos entornos laborales, se realizó una encuesta al personal del área administrativa y operativa de la Municipalidad, los datos fueron procesados, aplicados y dispuestos en el presente documento, haciendo un total de la población de **124** personas que colaboran en dicha Municipalidad de lo cual se tomó una muestra de personas encuestadas.

3.7.1.1 Datos de personal a quien se tomó la muestra para realizar la encuesta

Los datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área administrativa y operativa de la municipalidad, (54 muestras tomadas al azar), sobre su opinión respecto a la situación actual.

Cuadro 8
Cantidad de colaboradores a tomar en cuenta para realizar encuesta

Oficina	No. De Personas
Secretaría municipal	3
Dirección administración financiera integrada	7
Dirección municipal de planificación	2
Oficina de impuesto único de inmueble	6
Oficina de servicio públicos municipales	10
Oficina de ambiente y riesgo	6
Juzgado de asuntos municipales	10
Oficina de recursos humanos	2
Oficina municipal de la mujer	2
Oficina municipal de desarrollo social	1
Oficina información pública	2
Oficina de cultura y deporte	2
Oficina de la juventud	1
Total de colaboradores	54

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.7.1.2 Fórmula para obtener la muestra para las encuestas

$$n = \frac{NZ^2 p.q}{Nd^2 + Z^2 p.q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= valor que depende del nivel de confianza

p= proporción de éxito de los datos

q= proporción de fracaso de los datos

d= error relativo (cantidad de variación que se permite en la toma de datos)

NOTA: se asume máxima varianza (p=q=0.5) porque no se han hecho estudios anteriores.

Fuente: (Douglas A. Lind, William G. Marchal, Samuel A. Wathen, Estadística aplicada a los negocios y la economía, 2008.)

Datos: $n = \frac{((124 \times 1.96^2) \times (0.5)(0.5))}{((124 \times 0.10^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5))} = 54.12 = 54$

N= 124 $((124 \times 0.10^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5))$

N. C. = 95%

Z= 1.96

$\alpha = 5\%$ $54 \times 100 / 124 = 44\%$ del total de colaboradores.

p= 0.5

q= 0.5

d= 10%

3.7.1.3 Conclusión

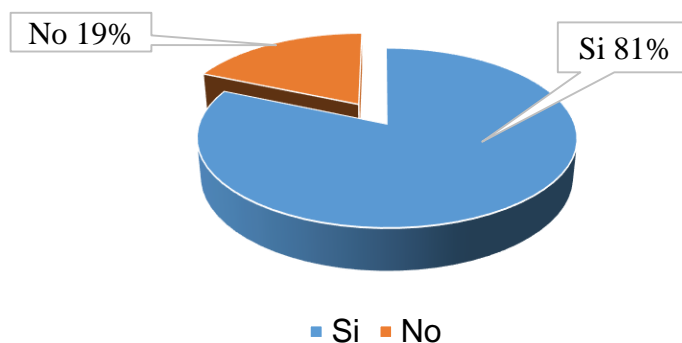
Se tomaron 54 muestras para obtener los datos sobre las condiciones generales en las que se encuentra las instalaciones de la municipalidad las que representan el 44% del total de los colaboradores (124), tomando un margen de error en la toma de datos del 10%, con una probabilidad de que los datos fuesen correctos del 95%.

Se sugiere difundirlo y darlo a conocer a la totalidad del personal de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad.

3.7.2 Análisis e interpretación encuesta dirigida a personal administrativo y operativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

1. ¿Tiene el equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución?

Gráfica 1
(Pregunta 1) *¿Tiene el equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución?*

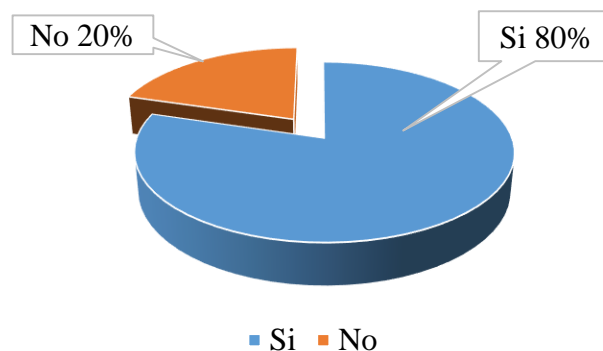


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: el 81% de personas encuestadas cuenta con el equipo adecuado para efectuar sus labores, mientras que el 19% considero que faltan algunos implementos.

2. ¿Las herramientas que utiliza están en buen estado?

Gráfica 2
(Pregunta 2) ¿Las herramientas que utiliza están en buen estado?

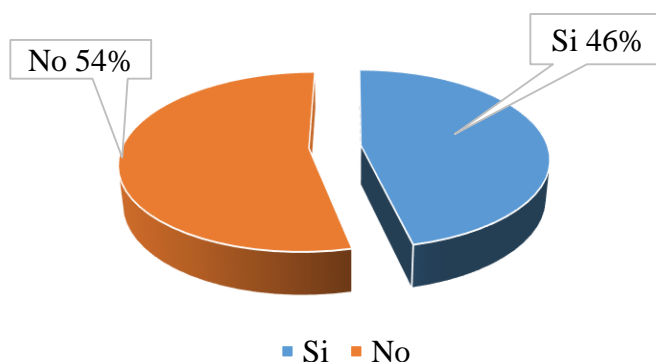


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: el 80% de las personas encuestadas considera que si están en buen estado las herramientas que usan, mientras que el 20% de los encuestados indican que no están en buen estado.

3. ¿Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente?

Gráfica 3
(Pregunta 3) ¿Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente?



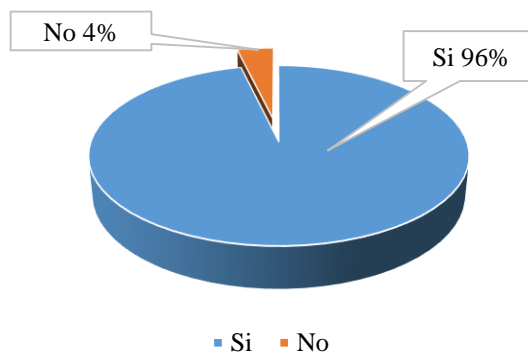
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: un 54% no sabe qué hacer al momento de ocurrir una emergencia, y el 46% de los encuestados considera que si tiene conocimientos para actuar en una emergencia.

4. Los departamentos que integran la Municipalidad no se encuentran señalizados,
¿Considera que es necesario que estén identificados?

Gráfica 4

(Pregunta 4) Considera que los departamentos que integran la municipalidad deben de estar identificados



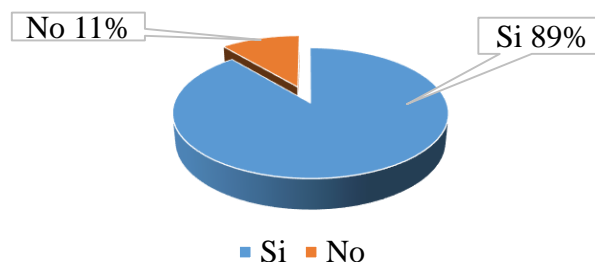
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: un 96% de los encuestados considera que es necesario identificar cada departamento, mientras que un 4% no lo ve necesario.

5. ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?

Gráfica 5

(Pregunta 5) ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?

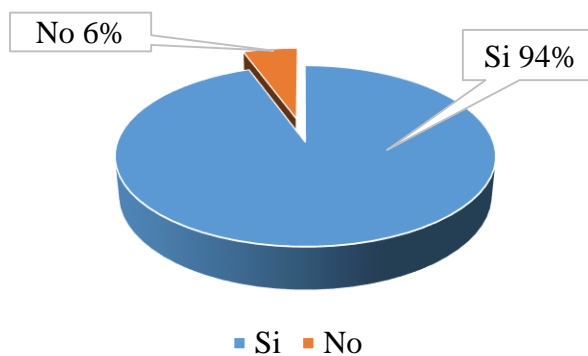


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: el 89% considera que es primordial la implementación de una oficina de atención al ciudadano, y un 11% indican que no es factible.

6. ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?

Gráfica 6
(Pregunta 6) ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?

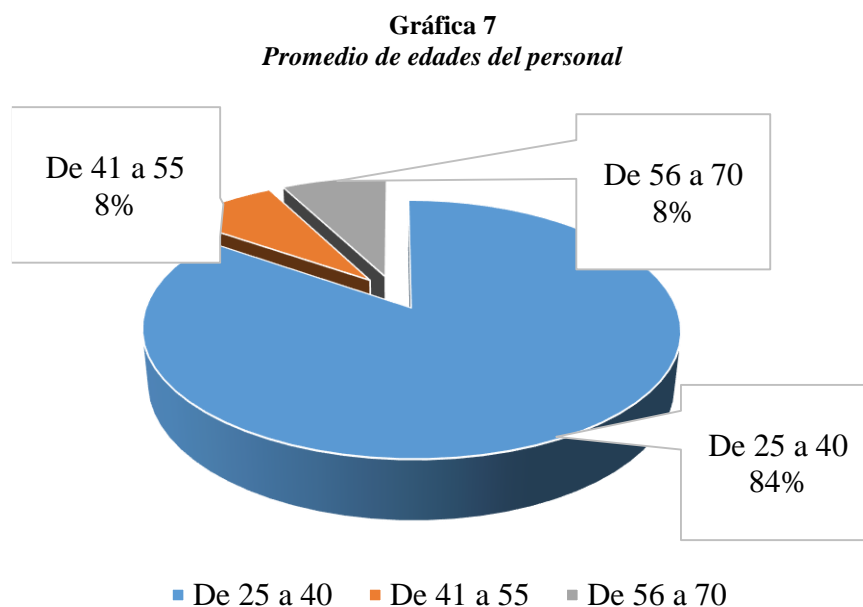


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: un 94% si tiene buena comunicación con sus compañeros, y 6% indica que no existe una relación efectiva.

3.7.2.1 Análisis e interpretación Entrevista al personal Administrativo de la Municipalidad de Taxisco, Departamento de Santa Rosa.

1. Edad

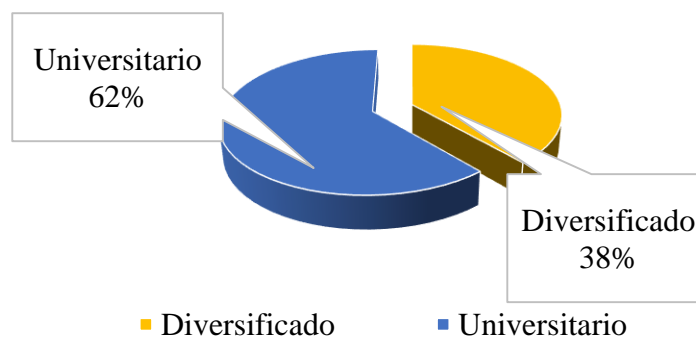


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: con la información proporcionada se da a conocer que entre las edades de 25 a 40 años existe un 84% de los colaboradores, un 8% entre las edades 41 a 55 años, y 8% en las edades comprendidas de 56 a 70 años.

2. Estudios realizados

Gráfica 8
Nivel de estudios del personal administrativo

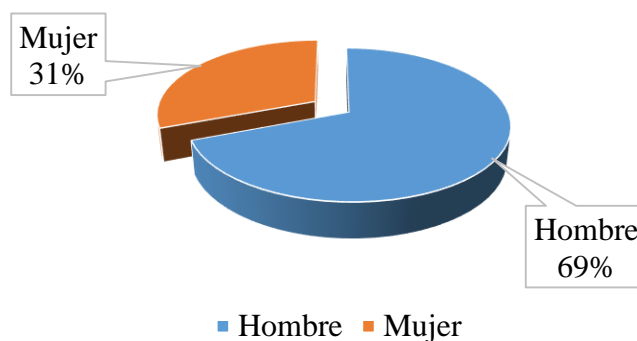


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: un 62% de los entrevistados cuentan un nivel de estudios universitario, y el 38% especificó haber obtenido solo el nivel diversificado.

3. Sexo

Gráfica 9
Género del personal



Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: un 69% de los entrevistados son hombres, y 31% fueron mujeres.

3.7.2.2 Análisis e interpretación para contrarrestar algún desastre natural o percance.

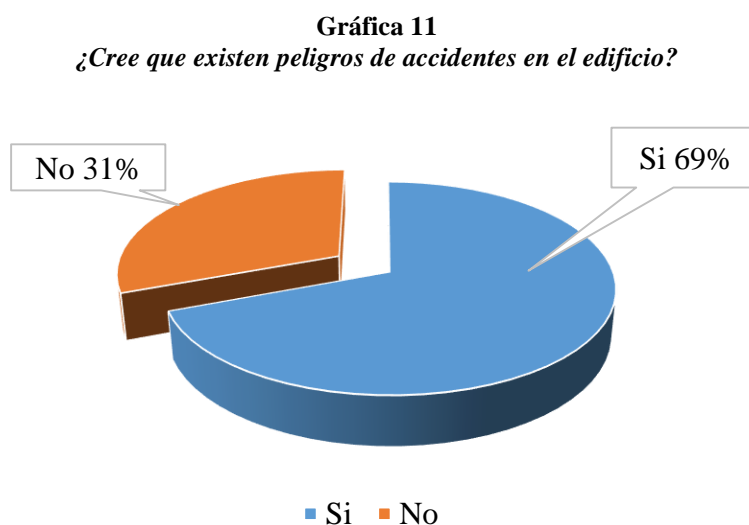
1. ¿Sabe usted cómo actuar en una situación de emergencia?



Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: un 54% desconoce cómo contrarrestar una emergencia, mientras que el 46% de los entrevistados si sabe que realizar en una emergencia.

2. ¿Cree que existen peligros de accidentes en el edificio?

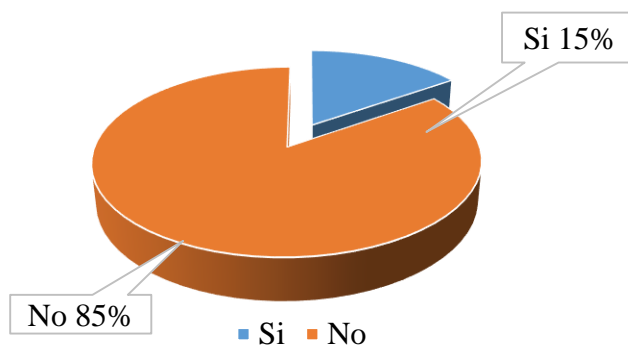


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 69% de los entrevistados considero que si hay peligros, como por ejemplo; estantes, escritorios que ocasionan espacios de las oficinas reducidos, que obstaculizan el paso, y el 31% indica que no hay peligros.

3. ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?

Gráfica 12
¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?

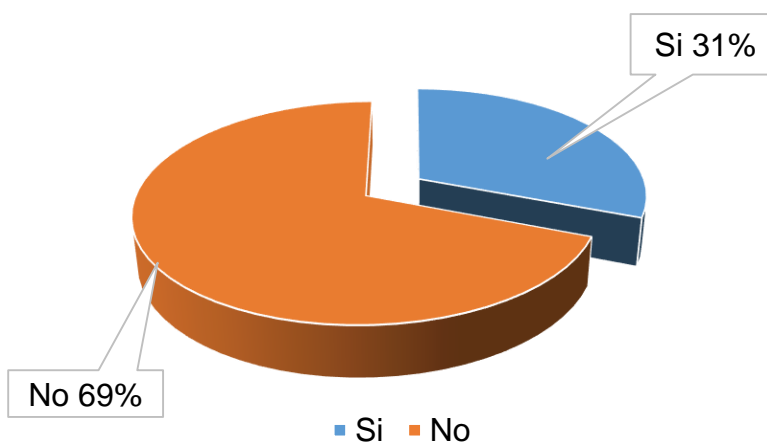


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 85% no ha participado en un ningún tipo de simulacro, y el 15% si ha tenido a bien recibir alguna capacitación.

4. ¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?

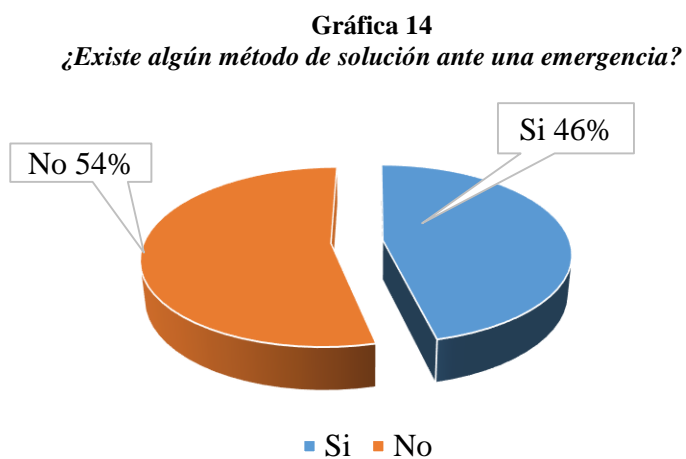
Gráfica 13
¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?



Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 69% no ha participado de capacitaciones de primeros auxilios, y el 31% de los entrevistados no tiene conocimientos para brindar apoyo en caso de un accidente.

5. ¿Existe algún método de solución ante una emergencia?



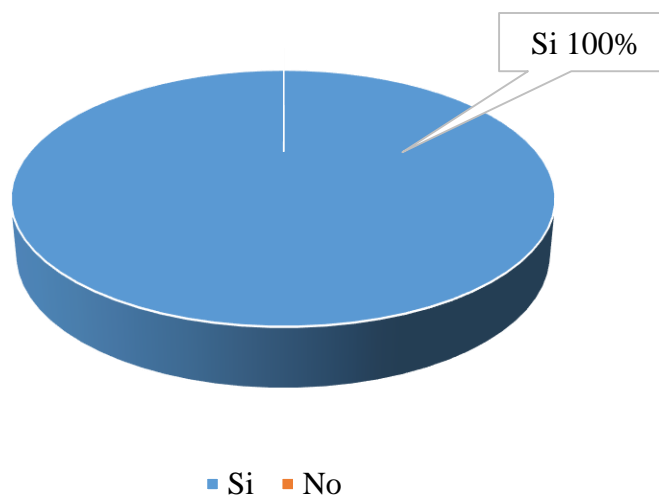
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 54% no tiene conocimiento sobre algún método de emergencia, y el 46% si tiene algún método.

3.7.2.3 Análisis e interpretación del proceso administrativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

1. ¿Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general?

Gráfica 15
¿Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general?



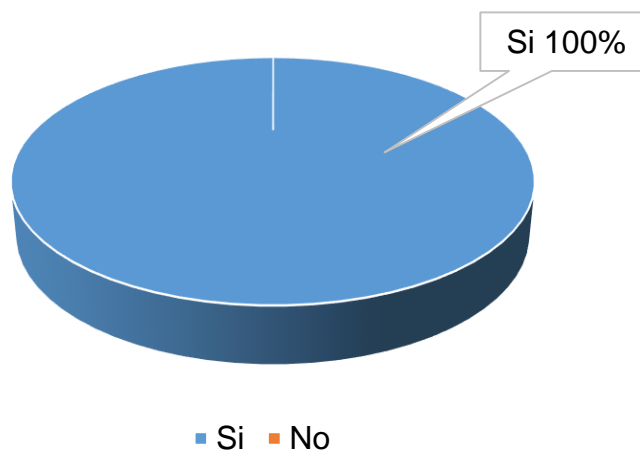
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 100% de los entrevistados ve necesario que se coloque en un lugar visible la misión y visión de sus colaboradores para el logro de sus objetivos.

2. ¿Considera usted que la misión y visión es parte importante para el desarrollo de las actividades dentro del entorno laboral y servicio al cliente?

Gráfica 16

¿Considera usted que la misión y visión es parte importante para el desarrollo de las actividades dentro del entorno laboral y servicio al cliente?



Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 100% de los entrevistados considera que la misión y visión son parte importante de la Municipalidad para que sus colaboradores desempeñen sus actividades con objetividad y amabilidad.

3.7.3 Análisis e interpretación de la lista de chequeo de prevención realizada a la Municipalidad.

Revisión	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
SISTEMAS DE DETECCIÓN						
Existen sistemas de detección de incendio y alarma		X				
Sistema de detectores de humo		X				
Sistemas de detector de calor		X				
Sistemas de alarma, avisos de emergencia		X				
Distribución de los sistemas de detección de incendio y alarma		X				
SISTEMA DE EXTINCION						
Extintores	X					
Cantidad	X					
Tipo de instalación correcta	X					
Distribución por distancia	X		X			
Accesibilidad			X			
Fecha última recarga – vencimiento			X			
Presión en el manómetro			X			
Sello			X			
Seguro			X			
Manguera			X			
Pintura - apariencia			X			
Se hace reposición inmediata de ellos cuando se usan		X				
Pruebas periódicas de operatividad		X				
Señales de localización e instrucciones	X					
PRUEBAS DE INCENDIO						
Existen tuberías de alimentación de agua para el servicio contra incendio		X				
Siamesas		X				
Válvulas –diámetro		X				
Están instaladas de acuerdo con la normatividad vigente		X				
Compatibilidad con el servicio de bomberos de la localidad	X					
Pruebas periódicas operatividad		X				NO HAY MANUALES PARA REALIZAR SIMULACROS
Existe suficiente abastecimiento de agua para 1/2 hora de incendio		X				
EVACUACION DE INCENDIOS/EMERGENCIAS						
Emergencias	X					
Existen salidas de emergencia	X					
Emergencias	X					
Ancho	X					
A dónde llegan						A LA PARTE EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD
Permanecen sin seguro	X					
Se encuentran señalizadas	X					
Rutas seguras	X					
Contención de incendios	X					
Puertas, muros y sellos contra incendio		X				
Controles de ventilación		X				
Pruebas periódicas de operación		X				
Instrucciones para activar		X				

Revisión	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
ESTADO GENERAL DEL CABLEDO						
Instalación de cableado / cables en buen estado / uniones buenas				X		
En canaletas				X		
Sin protección				X		
Utilizan extensiones provisionales		X				
Estado general del sistema eléctrico				X		EN ALGUNOS NIVELES
Existen cortacircuitos según las áreas		X				
Sobrecargan los circuitos		X				
Uso y estado de los equipos eléctricos			X			
Estado general de interruptores y tomas			X			
Trabajan adecuadamente	X					
Tienen sus respectivas tapas		X				
Las tomas tienen polo a tierra		X				
Sobrecarga de tomas		X				
Focos e iluminación en general			X			
Son suficientes, bien localizados en pasillos, pasos, escaleras	X					
ORDEN Y ASEO						
Escaleras y plataformas						
Deben estar limpias	X					
Sin materiales innecesarios	X					
Bien iluminadas	X					
Con barandas apropiadas	X					
Escalones en buenas condiciones / antideslizantes						
Pasillos						
Deben ser seguros, libres de obstáculos	X					
Ancho adecuado para los lugares de trabajo		X				
Pisos						
Deben poseer superficies seguras y aptas para el trabajo	X					
Terreno						
Debe encontrarse en orden, libre de desperdicios y materiales innecesarios				X		
ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD						
INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD						
Descripción de área						
La construcción en esta área no presenta ningún deterioro en paredes, columnas, estructura de techos o aditamentos internos				X		EXISTENCIA DE FILTRACIONES DE AGUA OCASIONADAS POR LA LLUVIA EN LA TERRASA
Presenta deterioro observable en paredes y techos que hagan pensar en daños estructurales	X					
EXISTEN RIESGOS DE INCENDIO						
Por corto circuito, mal estado de las instalaciones eléctricas		X				
Por fumadores		X				
Por falta de orden y aseo		X				
Por escape y/o almacenamiento de sustancias inflamables en esta área		X				
Por sismo o terremoto	X					
Existen riesgos de atrapamiento	X					EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION FINANCIERA MUNICIPAL

Revisión	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Por caída de estantes y/o bibliotecas mal aseguradas	X					
Caída de vidrios, lámparas, cuadros, cajas de papelería, etc.	X					
Por falla del sistema estructural en sismo o terremoto	X					
Por caída de techo	X					
Existen riesgos de choque eléctrico	X					
Por mal estado de las instalaciones eléctricas		X				
Alambres eléctricos sin entubar o por extensiones averiadas	X					
Caídas de cable de alta tensión		X				
Identifica algún riesgo en las oficinas						
Las superficies de trabajo	X					
En las áreas de circulación o desplazamiento	X					HAY MUCHOS OBSTACULOS EN LA ENTRADAS DE LAS OFICINAS (ESTANTES, SILLAS Y MASETEROS)
PARQUEOS						
Existen suficientes parqueos	X					
Están señalizados los parqueos para carros y motos		X				
Actualmente es segura el área para el parqueo de motos	X					
Actualmente es segura el área para el parqueo de carros	X					
Existe suficiente iluminación para el área de parqueos	X					
Existe separación de parqueos para el concejo municipal y para personal administrativo		X				
Existe límite de velocidad implementada en las áreas de parqueo		X				
GARITA DE SEGURIDAD						
Existen guardias de seguridad	X					
Tienen el equipo adecuado(armas, municiones, radios, botiquín, extintores)		X				NO TIENEN BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS Y RADIOS
Los guardias de seguridad llevan un registro de las personas que ingresan a las instalaciones		X				
El número de guardias de seguridad es el adecuado	X					
Cuenta la garita de seguridad con área de ingreso y egreso de las instalaciones establecidas		X				
Actualmente es suficiente el área de ingreso y egreso de las instalaciones	X					SI SON SUFICIENTES PERO NO ESTAN IDENTIFICAS

Capítulo 4

En el capítulo siguiente se da a conocer los elementos que se utilizaron para la realización del proyecto de la municipalidad y así cumplir con los objetivos deseados.

4 Plan Acción

4.1 Identificación

4.1.1 Universidad

Universidad de Santa Carlos de Guatemala

4.1.2 Centro

Centro universitario de Santa Rosa

4.1.3 Licenciatura

Licenciatura en Administración de Empresas

4.1.4 Estudiante

Sucely Consuelo Peril Pocón

4.1.5 Registro académico

201245595

4.1.6 Código único de identificación

2179015300609

4.2 Título del proyecto

Señalizaciones informativas para las oficinas y propuesta del manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

4.3 Problema seleccionado

¿Qué hacer para identificar las oficinas y propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano?

4.4 Hipótesis-acción

Si se establecen las debidas señalizaciones informativas a las oficinas de la municipalidad de Taxisco y se propone el manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano, entonces se podrá orientar la comunidad visitante y personal administrativo y operativo.

4.5 Ubicación geográfica de la intervención

4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala

4.6 Ejecutor de la intervención

Estudiante del ejercicio profesional supervisado

4.7 Unidad ejecutora

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

4.8 Descripción de la intervención

El proyecto consiste en la Implementación de señalizaciones informativas a cada una de las oficinas que conforman el edificio municipal para que todo el personal administrativo, operativo, usuarios y ciudadanos puedan realizar su ingreso hacia la institución con una pronta visualización hacia la oficina que se dirijan a realizar su trámite. Así como también la elaboración de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para el encargado de la oficina de atención al ciudadano, dando a conocer los lineamientos que debe de seguir para ofrecer un mejor servicio de atención para el visitante que desee realizar su trámite en la institución.

4.9 Justificación de la intervención

El proyecto se realizará porque, según el diagnóstico realizado en las instalaciones de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, se detectó la problemática de señalización inadecuada en las oficinas de la municipalidad e inexistencia de manual de funciones, atribuciones y procedimientos de la oficina de atención al ciudadano, debido a que no cuenta con un material adecuado que represente la identificación de la misma. Es por ello que se realiza este trabajo con el fin de ayudar a la ciudadanía, personal administrativo y operativo, a identificar cada departamento con mayor rapidez por medio de la instalación de señalizaciones informativas, creando así una mejor visualización y ambiente institucional que favorezca la institución municipal. Así también propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano donde se establezcan los lineamientos que se deben de seguir para ofrecer un servicio de atención eficiente para la población en general.

4.10 Objetivos

4.10.1 Objetivo general

Contribuir con los usuarios y trabajadores que hacen uso de las instalaciones de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con información de identificación que ayude a la ubicación de las oficinas administrativas y operativas, así también propiciar al personal de la oficina de atención al ciudadano de funciones, atribuciones y procedimientos para el logro del cumplimiento del manual desarrollándolos con eficiencia y eficacia.

4.10.2 Objetivos específicos

- Señalizar las oficinas que integran el edificio municipal de Taxisco, Santa Rosa para facilitar el acceso de los visitantes que se dirijan a la realización de los servicios que presta dicha institución.
- Proporcionar un manual de funciones, atribuciones y procedimientos a la municipalidad, para lograr mejorar la atención al ciudadano y población en general.
- Lograr la satisfacción del usuario conforme la ubicación de identificación y atención que se le ha prestado.

4.11 Metas

Instalar 17 señales que identifiquen las oficinas que conforman la municipalidad.

Elaborar 1 manual de funciones, atribuciones y procedimientos para mejorar la atención al ciudadano.

Crear un ambiente agradable en la institución a través de la identificación para cada oficina y servicio de atención al ciudadano.

4.12 Beneficiarios

- Consejo Municipal
- Alcalde Municipal

- Personal Administrativo y Operativo
- Población en General

4.13 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos

1. Inspección a todo el edificio municipal.
2. Contabilizar la cantidad de oficinas que integran la municipalidad.
3. Localizar la ubicación y altura correspondiente para instalar la señalización.
4. Elaboración de señales de información para el edificio municipal.
5. Instalación de señalizaciones informativas para cada oficina.
6. Creación de manual de funciones, atribuciones y procedimientos.

4.14 Metodología de trabajo

La metodología que se utiliza para la elaboración del trabajo fue documental y de campo se utilizaron las técnicas de investigación siguientes: Observación, entrevista, encuesta y lista de chequeo.

4.15 Cronograma de actividades

- Lugar: Municipalidad del Municipio de Taxisco, Departamento de Santa Rosa, Guatemala
- Estudiante del ejercicio profesional supervisado: Sucely Consuelo Peril Pocón
- Técnico asesor: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales
- Fecha de inicio: 17 de agosto de 2017
- Fecha de finalización: 25 de agosto de 2017

Cuadro 9
Cronograma de actividades

No.	Actividad	AGOSTO 2017									
		Semana 3				Semana 4					
		J	V	S	D	L	M	M	J	V	
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	Inspección a todo el edificio municipal.										
2	Contabilizar la cantidad de oficinas que integran la municipalidad										
3	Localizar la ubicación y altura correspondiente para instalar la señalización.										
4	Elaboración de señales de información para el edificio municipal										
5	Instalación de señalizaciones informativas para cada oficina										
6	Creación de manual de funciones, atribuciones y procedimientos										

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

4.16 Recursos

4.16.1 Talento humano

- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
- Personal Administrativo y Operativo de la municipalidad
- Asesor

4.16.2 Materiales

- Hojas papel bond
- Lápiz
- Lapiceros
- Agendas
- Ganchos
- Folder

- Tinta para impresora
- Calendario
- Señales elaborada de Pvc
- Adhesivo
- Tornillos
- Tarugos
- CD

4.16.3 Técnicos

- Análisis contextual e institucional
- Técnicas e instrumentos de investigación participativa (entrevistas, encuestas)
- Libro de Actas

4.16.4 Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- USB
- Cámara Digital
- Internet

4.16.5 Físicos

- Escritorios
- Sillas
- Engrapadoras
- Extensiones eléctricas
- Rótulos de identificación
- Instalaciones de la institución

4.16.6 Financieros

4.16.6.1 Presupuesto

Cuadro 10
Cuadro de presupuesto

Cantidad	Concepto	Precio Unitario	Precio total
31	Almuerzos para estudiante del ejercicio profesional supervisado durante el tiempo de permanencia en la institución	Q.15.00	Q.465.00
31	Días de servicio de transporte para el estudiante	Q.10.00	Q.310.00
31	Refacciones para el estudiante durante el tiempo de permanencia en la institución	Q.10.00	Q.310.00
1	Impresora multifuncional con sistema continuo de tinta	Q.1800.00	Q.1800.00
10	Folder y gancho	Q.1.50	Q.15.00
2	Resma de hojas bond	Q.30.00	Q.60.00
17	Señales de PVC para las oficinas administrativas de la institución	Q.95.50	Q.1623.50
2	Rollos de adhesivo	Q.90.00	Q.180.00
1	Impresión y empastado de manual de funciones, atribuciones y procedimientos de la oficina de atención al ciudadano	Q.80.00	Q.80.00
1	Memoria USB	Q.65.00	Q.65.00
1	Mouse	Q.85.00	Q.85.00
1	CD'S (con información del manual de funciones, atribuciones y procedimientos)	Q.25.00	Q.25.00
Total			Q.5018.50

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

4.16.6.2 Fuentes de financiamiento

- Gestión por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, instituciones privadas de la localidad y personas altruistas.

4.17 Evaluación

Tabla 12
Evaluación

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional de la estudiante del ejercicio profesional supervisado?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X		
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 5

En el presente capítulo se da a conocer el conjunto de temas teóricos y legales que sustentan y dan respuesta al problema planteado según el diagnóstico realizado en la institución.

5 Fundamentación teórica

4.1 Fundamentos teóricos

5.1.1 Señalización

Es la indicación a través de diferentes estímulos que busca condicionar la actuación de las personas ante determinadas circunstancias. El objetivo de la señalización es dar información y constituye un elemento muy eficaz en la prevención de accidentes. Con la señalización se identifican riesgos de forma permanente, se localizan riesgos e indican el lugar donde se encuentran y se dan instrucciones sobre cómo actuar en determinadas situaciones. (Castañeda, 2011, pág. 44)

5.1.1.1 Importancia de la señalización

Constituye una de las técnicas de prevención que más rendimiento aporta, ya que permite identificar los peligros y disminuir los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que resultan peligrosos por el solo hecho de ser desconocidos. (...) se entiende por señalización de seguridad y de salud a “la que referida a un objeto, actividad o situación determinadas, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo

mediante señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1993, pág. 15)

La señalización informa y advierte a los trabajadores concretamente y a otras personas de forma general sobre diversas advertencias a tener en cuenta. Debe tenerse claro desde ese momento que la señalización nunca debe ser sustitutiva de las protecciones que se deben adecuar para evitar y/o controlar los riesgos. (Álvarez, 2009, pág. 113)

Constituye una de las técnicas de prevención que más rendimiento aporta, ya que permite identificar los peligros y disminuir los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que resultan peligrosos por el solo hecho de ser desconocidos. (...) se entiende por señalización de seguridad y de salud a “la que referida a un objeto, actividad o situación determinadas, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1993, pág. 115)

5.1.1.2 Clasificación de las señales

En este documento se considerará la clasificación de las señales en dos grandes grupos:

- Señales de información
- Señales de seguridad e higiene

“Dentro de estos grupos se encuentran las señales que son de protección civil las cuales se mencionaran más adelante”. (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2008, pág. 4)

5.1.1.2.1 Señales de información

Estas señales se utilizan para ordenar y dirigir las circulaciones dentro del establecimiento ofreciendo información a las personas a fin de orientarlas en su recorrido dentro del espacio, desde el momento del ingreso, durante su trayecto hasta la identificación del destino al cual se dirigen. (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2008, pág. 5)

Dentro de estas podemos considerar dos tipos:

- Señales de dirección: Su objetivo será brindar información respecto a las rutas de acceso o de orientación y localización de espacios, recintos, unidades de servicios o edificaciones dentro de complejos arquitectónicos. Las señales direccionales componen gran parte de la información a suministrar al usuario con módulos de directorio exterior, y murales internos.
- Señales de identificación: Son aquellas señales que permiten la identificación plena de los recintos o unidades donde se brindan los diferentes servicios. Estas señales se acompañan de un pictograma representativo del servicio.

5.1.1.2.2 Señales de seguridad e higiene

Las señales y avisos de seguridad e higiene son sistemas que proporcionan información específica, cuyo propósito es atraer la atención en forma rápida y provocar una reacción inmediata, advertir un peligro, indicar la ubicación de dispositivos y equipos de seguridad, promover hábitos y actitudes de seguridad e higiene en el establecimiento y para efectos de este documento se clasifican de la siguiente forma: (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2008, pág. 5)

- Señal de advertencia o precaución: indica un peligro o un riesgo.
- Señal de emergencia: indica la ubicación de materiales y equipos de emergencia.
- Señal de evacuación: indica la vía segura de la salida de emergencia a las zonas de seguridad.
- Señal de obligación: exige el uso de implementos de seguridad personal.
- Señal de prohibición: impide un comportamiento de provocar un accidente y su cumplimiento es obligatorio.
- Señal de protección contra incendios: indica la ubicación e identificación de equipos, materiales o sustancias de protección contra incendios.

5.1.1.2.3 Señales de protección civil

Las señales de protección civil por su carácter preventivo forman parte de las dos anteriores, ya que son destinadas a salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas

que concurren a las instalaciones y proteger los bienes e información vital, ante la ocurrencia de una calamidad. (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2008, pág. 6)

5.1.1.3 Ubicación de las Señales

La colocación de las señales se debe hacer de acuerdo a un análisis previo, tomando en cuenta las condiciones existentes en el lugar y considerando lo siguiente; (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2008, pág. 6)

- a) Las señales preventivas se colocan en donde las personas tengan tiempo suficiente para captar el mensaje sin correr riesgo.
- b) Las señales prohibitivas o restrictivas se deben colocar en el punto mismo donde exista la restricción, lo anterior para evitar una determinada acción.
- c) Las señales de obligación se deben ubicar en el lugar donde haya de llevarse a cabo la actividad señalada.
- d) Las señales de obligación se deben ubicar en el lugar donde haya de
- e) llevarse a cabo la actividad señalada.

5.1.1.3.1 Codificación Internacional de colores para rotulación de emergencia

“Los colores de seguridad permiten establecer e identificar, la acción a desarrollar. Los colores de seguridad podrán formar parte de una señalización de seguridad o constituirlos por sí mismos”. (Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres - CONRED-, 2015, pág. 33)

En el siguiente cuadro se muestran los colores de seguridad, su significado y otras indicaciones sobre su uso.

Figura 2
Codificación internacional de colores para rotulación de emergencias

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO Cod. FF0000	Paro	Detener la marcha en algún lugar
	Prohibición	Señalamientos para prohibir acciones específicas.
	Material, equipo y sistemas para combate de incendios	Ubicación y localización de los materiales y equipos para el combate de incendios.
AMARILLO Cod. FFFF33	Advertencia de peligro	Atención, precaución, verificación e identificación situaciones peligrosas.
	Delimitación de áreas	Límites de áreas restringidas o de usos específicos.
	Advertencia de peligro por radiaciones ionizantes	Señalamiento para indicar la presencia de material radiactivo.
Verde Cod. 009900	Condición segura	Identificación y señalamientos para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, regaderas de emergencia, lavaojos, entre otros.
AZUL Cod. 000099	Obligación, información	Señalamientos para realizar acciones específicas. Brindar información para las personas

Fuente: (Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, 2015, pág. 33)

5.1.1.3.2 Colores de contraste

Permiten resaltar las características del color de seguridad principal.

Figura 3
Colores de contraste

Color	Contraste
AZUL Cod. 000099	BLANCO Cod. ffffff
Verde Cod. 009900	BLANCO Cod. ffffff
AMARILLO Cod. FFFF33	NEGRO Cod. 000000
ROJO Cod. FF0000	BLANCO Cod. ffffff

Fuente: (Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, 2015, pág. 33)

5.1.2 Perfil del puesto para la oficina de atención al ciudadano

La persona que ocupa el puesto en la ventanilla de atención o unidad de trámite documentario debe orientar y asesorar a la ciudadanía en los servicios y procedimientos requeridos en sus distintas etapas, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos para la calidad en la atención de los servicios. (Presidencia del consejo de ministros, 2015, pág. 55)

5.1.2.1 Competencias genéricas

5.1.2.1.1 Orientación al servicio

Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda.

5.1.2.1.2 Responsabilidad

Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación.

5.1.2.1.3 Comunicación efectiva

Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas.

5.1.2.1.4 Trabajo en equipo

Da ideas a los demás y hace sugerencias constructivas.

5.1.2.1.5 Iniciativa-proactividad

Esta alerta y se anticipa a problemas o requerimientos, busca apoyo o implementa soluciones con previsión.

5.1.2.1.6 Comportamiento ético

Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de los usuarios, su órgano o unidad y la entidad.

5.1.2.2 Competencias por naturaleza de la función

5.1.2.2.1 Disposición para aprender

Formula preguntas sobre los procesos, funciones y objetivos de su puesto y área a la perteneces, con el de mejorar su desempeño.

5.1.2.2.2 Relaciones interpersonales y manejo de conflictos

Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación.

5.1.2.2.3 Adaptación al cambio

Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su cargo de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento.

5.1.2.2.4 Planificación y organización

Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperando.

5.1.2.2.5 Gestión intercultural

Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permite a una persona comunicarse e interactuar, apropiadamente, con personas de diferentes culturas, así como entender sus cosmovisiones. (Presidencia del consejo de ministros, 2015, pág. 56)

5.1.2.2.6 Inducción y capacitación

Los procesos de inducción y capacitación son de suma relevancia, en tanto permite al personal que ingresa a la entidad conocer el modelo de servicio, las reglas de relacionamiento con los ciudadanos y los métodos de trabajo, como la gestión de procedimientos, uso de formularios y aplicativos informáticos, entre otros aspectos claves de la entidad.

En el caso particular del personal que atiende a la ciudadanía, es necesario inculcarle, desde la inducción, el sentido de pertenencia y compromiso con la entidad, dándole a conocer la relevancia de su labor el papel fundamental que representa al interior de la entidad (...) respecto a la capacitación, el personal que atiende a la ciudadanía debe tener dominio de las diversas técnicas existentes para brindar una atención óptima. (Presidencia del consejo de ministros, 2015, pág. 57)

5.1.3 Manual de funciones, atribuciones y procedimientos

5.1.3.1 Funciones

Son los procesos de trabajo necesarios para la elaboración de la información. Una vez establecidos los diversos departamentos y niveles jerárquicos, es la definición precisa de lo que debe hacerse en cada unidad de trabajo. Esta unidad concreta de trabajo –célula de toda la vida económico-social en la empresa- recibe el nombre de “puesto”. El puesto puede definirse como una unidad de trabajo específica e impersonal. (Ponce, 2014, pág. 313)

1. Unidad de trabajo. Esto significa que se ha llegado a la parte final de aspecto teórico: que se está en la determinación última de lo que cada hombre debe hacer: a partir de este momento tiene que hacerse referencia del contacto que esta unidad teórica tiene con las personas concretas que han de ocupar el puesto.
2. Específica. El puesto se constituye ante todo con lo que “debe hacerse” –las actividades concretas que están encomendadas a la responsabilidad del que ocupa cada unidad de trabajo- y “lo que se requiere que el trabajador tenga” para poder ocuparlo. Estas dos cosas son de tal manera específicas de cada puesto que hacen de suyo imposible intercambiar de inmediato lo que hacen personas de distintos puestos, en tanto que es normal dicho cambio (con pequeños ajustes y adiestramiento) entre quienes ocupen puestos idénticos.

3. El puesto es unidad teórica y, por lo mismo, no se refiere a las personas concretas que lo ocupan. Así, lo más frecuente es que el puesto este ocupado por varias personas simultáneamente; así, en una empresa puede haber un puesto de facturista y diez facturistas, un puesto de chofer y veinte choferes, etc.

5.1.3.1.1 El análisis de puestos

Analizar significa “separar y ordenar”. Por lo tanto, la técnica del análisis de puestos consiste en reglas que se dan para separar los elementos del puesto y ordenarlos adecuadamente, con la ayuda de las normas de la lógica y la gramática. (Ponce, 2014, pág. 315)

Dichas técnicas se aplican en tres aspectos:

Como obtener los datos de lo que constituye el puesto.

Es decir, lo mínimo que tiene que hacerse ese ejecutivo para satisfacer el puesto, pero evidentemente se desea, y aun se espera, que dentro de los objetivos y políticas de la empresa realice más de lo que se le ha fijado.

1. En los análisis de altos ejecutivos lo más frecuente es que se hallen labores de varios puestos conjugadas en uno solo. Esto ocurre principalmente en las empresas pequeñas o medianas; así por ejemplo, un director general suele ser a la vez el encargado de las

finanzas, de la publicidad, etc. Esto implica que en la descripción de puesto se pongan las distintas funciones y actividades debidamente clasificadas y que en la especificación se apunten siempre los requisitos máximos que en cada una de esas especialidades son necesarios.

2. En análisis de los altos ejecutivos existe, por supuesto, una mayor dificultad para fijar los tiempos que aproximadamente dedicara a cada actividad o función; por ello se aconseja tomar periodos mucho más amplios v.gr.: por semanas o por meses, ya que es más fácil calcular el tiempo que, en un periodo largo, puede dedicar a cada función, lo que dará una idea de su importancia.
3. En el análisis de los altos ejecutivos existe, por supuesto, un señalamiento de sus responsabilidades, más que la descripción de sus funciones. Por eso se aconseja que, sobre todo en las empresas que tengan establecida la Administración por objetivos, se detallen los principales resultados que deben rendir en determinado periodo.

5.1.3.1.2 Capítulos que suelen contener estos análisis

Tan solo para dar una idea sobre la estructura de este tipo especial de análisis de puestos, a continuación se enlistan los principales temas que deben comprender: (Ponce, 2014, pág. 316)

1. Descripción
 - Título
 - Jerarquía

- Tramo de control (directo e indirecto); esto es, quienes reportan a el que puestos quedan bajo su vigilancia a través de los primeros.
- Relaciones (Internas-Externas)
- Función básica (definición o resumen de deberes)
- Responsabilidades específicas.
- Actividades principales que debe realizar, con los tiempos aproximados que le ocupan.
- Fecha.

2. Especificación

- Conocimientos necesarios.
- Experiencia (fuera y dentro de la empresa).
- Autoridad.
 - ✓ Amplitud (la que ejerce directa e indirectamente)
 - ✓ Cantidad de decisiones (constantes, frecuentes o eventuales).
 - ✓ Límites de su autoridad.

3. Tipos de autoridad (lineal, funcional, staff, matricial, y mas).

- Creatividad o iniciativa.
- Acceso a datos confidenciales.

- Rasgos de personalidad requeridos (Edad, sexo y características de inteligencia, personalidad, temperamento, y mas)

5.1.3.2 Atribuciones

5.1.3.2.1 Puesto

La fundación Servicio Civil para la investigación y desarrollo de los Recursos Humanos del Estado FUSCIDERHE, 2001), define el puesto de trabajo como se indica a continuación: conjunto de una o varias actividades de un proceso, que implican además un conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidas por un trabajador durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo a cambio de una remuneración. (Lücke, 2006, pág. 71)

5.1.3.2.2 Cargo

Según Idalberto Chiavenato, 1999 define cargo al puesto y lo define así: conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas. (Lücke, 2006, pág. 72)

5.1.3.2.3 Análisis de puestos

Es el proceso por medio del cual se identifican las tareas, responsabilidades, características y condiciones del puesto y las habilidades, destrezas y educación que debe poseer la persona que desempeñe un puesto determinado. (Lücke, 2006, pág. 72)

5.1.3.3 Procedimiento

5.1.3.3.1 Proceso

“Es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso está formado por Materiales, Métodos y Procedimientos, Recursos Humanos, Maquinaria y Equipo y el Medio Ambiente”. (Torres, 2006, pág. 35)

5.1.3.3.2 Método

“Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo. [...] Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo”. (Torres, 2006, pág. 35)

Usando adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: precisión y velocidad. Si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y

experiencia. Usted puede beneficiarse igualmente, si en su organización, oficina, taller o negocio asegura que para todos los trabajos clave del negocio se tengan métodos y procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización. (Torres, 2006, pág. 36)

5.1.3.3.3 Los diagramas de flujo

Son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez grafica permite ahorrar muchas explicaciones. De hecho, en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento. (Torres, 2006, pág. 39)

Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:


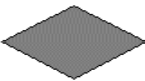








- Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- Diseñar nuevos procesos.
- Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.

- Hacer presentaciones directivas.

5.1.3.3.1 Simbología de diagrama de flujo

A continuación se identifican las distintas etapas del proceso, se establece su secuencia temporal y se representas esquemáticamente empleando una simbología estándar. (Miranda González , Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007, pág. 76)

Figura 4
Simbología del diagrama de flujo

	Inicio/Final Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama; de Inicio sólo puede salir una línea de flujo y al final sólo debe llegar una línea		Decisión Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (falso o verdadero) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro
	Entrada/Salida Entrada/Salida de datos por cualquier dispositivo (scanner, lector de código de barras, micrófono, parlantes, etc.)		Impresora/Documento. Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa
	Entrada por teclado. Entrada de datos por teclado. Indica que el computador debe esperar a que el usuario teclee un dato que se guardará en una variable o constante		Pantalla Instrucción de presentación de mensajes o resultados en pantalla
	Acción/Proceso Indica una acción o instrucción general que debe realizarse (operaciones aritméticas, asignaciones, etc.)		Conector Interno Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página
	Flujo/Flecas de Dirección Indica el seguimiento lógico del diagrama. También indica el sentido de ejecución de las operaciones		Conector Externo Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes

Fuente: Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007, pág. 76

5.2 Fundamentos legales

En la República de Guatemala existen bases legales que regulan la información y participación ciudadana según el código municipal y ley de servicio municipal.

Código Municipal y Ley de Servicio Municipal

Título IV

Información y participación ciudadana

Capítulo I

Información y participación ciudadana

Artículo 60. Facilitación de información y participación ciudadana.

Los concejos municipales facilitaran la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 36)

Artículo 62. Derecho a ser informado.

Todos los vecinos tienen derecho a obtener copias y certificaciones que acrediten los acuerdos de los concejos municipales, sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros financieros y contables, en los términos del artículo 30 de la Constitución Política de la República. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 37)

Decreto número 1-87

El Congreso de la República de Guatemala,

Considerando:

Que el artículo 262 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que las relaciones laborales de los funcionarios y empleados de las municipalidades, se normarán por Ley de Servicio Municipal y que el Artículo 9 de las Disposiciones Transitorias y Finales de la misma Constitución, preceptúa que tal ley, ajustada a los preceptos constitucionales, debe emitirse a más tardar, en el plazo de un año a partir de las instalaciones del Congreso de la Republica;

Considerando:

Que las leyes que han regulado esta materia, no se ajustan a lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, debido a que contienen preceptos que infringen la autonomía de las municipalidades, plenamente reconocida por ésta, debido emitirse las normas adecuadas que garanticen su permanencia, por lo que es procedente dictar en tal sentido la respectiva disposición legal,

Por tanto,

En ejercicio de las facultades que le confieren el literal a), del Artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala, (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 91)

Decreta:

La siguiente

Ley de servicio municipal

Título I

Capítulo único

Disposiciones generales

Artículo 2. Objetivos

La presente ley regula las relaciones entre municipalidades y sus servidores, asegurando a éstos justicia, equidad y estímulo en su trabajo, garantizando la eficiencia y eficacia administrativa mediante la aplicación de un sistema de administración de personal que fortalezca la carrera administrativa sin afectar la autonomía municipal.

Artículo 3. Principios.

Son principios fundamentales de esta ley, los siguientes:

- Todo ciudadano guatemalteco tienen derecho a optar a los puestos municipales. Dichos puestos deben otorgarse atendiendo únicamente a méritos de capacidad, preparación, eficiencia y honradez. Por lo tanto, debe establecerse un procedimiento de oposición para el otorgamiento de puestos, instituyendo la carrera administrativa. Los puestos que por su naturaleza y fines deben quedar fuera del proceso de oposición deben ser señalados por la ley;
 - Para el otorgamiento de puestos municipales no deben hacerse discriminaciones por motivo de raza, sexo, estado civil, religión, posición social o económica u opiniones políticas. El defecto físico no es impedimento para ocupar un puesto municipal, siempre que no incapacite al interesado para desempeñar el trabajo de que se trate;
- (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 92)

Artículo 4. Trabajador municipal.

Para los efectos de esta ley, se considera trabajador municipal, la persona individual que presta un servicio remunerado por el erario municipal en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligado a prestar sus servicios o a ejecutarle una obra formalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia y dirección inmediata o delegada de una municipalidad o sus dependencias. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 93)

Título III

Capítulo I

Clasificación del servicio municipal

Artículo 18. Clasificación

Para los efectos de la aplicación de la presente ley, sus reglamentos y otras disposiciones relacionadas con la Oficina Asesora de Recursos Humanos de las Municipalidades, los puestos al servicio de las municipalidades se dividen en las categorías siguientes: (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 99)

- De confianza o de libre nombramiento y remoción
- De carrera.

Capítulo II

Clasificación de puestos

Artículo 21. Sistema de clasificación.

La Oficina Asesora de Recursos Humanos de las Municipalidades deber crear un Sistema de Clasificación de Puestos comprendidos en el servicio municipal, agrupándolos en clases, y mantendrá al día un manual de especificaciones de clases, y mantendrá al día un manual de especificaciones de clases y puestos que defina la naturaleza de las funciones, atribuciones, requisitos mínimos de preparación y experiencia, así como un reglamento que fije las normas para la administración del sistema de clasificación de puestos a efecto de que las municipalidades puedan tomarla en cuenta para la contratación de su personal. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 100)

El manual de especificaciones de clases de puestos a que se refiere el presente artículo, es un documento de carácter eminentemente técnico y complementario a la presente ley.

Artículo 22. Objeto y Contenido de la Clasificación de Puestos.

Cada una de las clases de puestos deben comprender a todos los puestos que requieran el desempeño de deberes semejantes en cuanto a autoridad, responsabilidad e índole del trabajo a ejecutar, de manera que sean necesarios análogos requisitos de educación formal, capacitación, instrucción, experiencia, capacidad, conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes para desempeñarlos con eficiencia; que las mismas pruebas de aptitud y conocimientos pueden utilizarse al seleccionar a los candidatos que desempeñarán puestos dentro del servicio de carrera; y que la misma escala de salarios pueda aplicarse en circunstancias de trabajo desempeñando en igualdad de condiciones y categorías, eficiencia y antigüedad. Cada clase debe ser designada con un título que represente la naturaleza de los deberes de los puestos incluidos en esta ley, y dicho título deberá ser usado en los expedientes y documentos relacionados con nombramientos, administración de recursos humanos, presupuestos y cuentas. Las especificaciones de clases de puestos del manual pueden

organizarse en series y grupos ocupacionales, determinados por la diferencia de importancia, dificultad, autoridad, responsabilidad, valor y tipos de trabajo de que se trate. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 100)

Ley de Acceso a la Información Pública

Capítulo Segundo

Obligaciones de Transparencia

Artículo 10. Información pública de oficio.

Los Sujetos Obligados deberán mantener, actualizada y disponible, en todo momento, de acuerdo con sus funciones y a disposición de cualquier interesado, como mínimo la siguiente información, que podrá ser consultada de manera directa o a través de los portales electrónicos de cada sujeto obligado: (Congreso de la República de Guatemala, 2008, pág. 6)

Lo cual se estipula en el numeral;

6. Manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos;

El congreso de la republica

Ley de acceso a la información publica

Año 2008

Decreto 57-2008

Capitulo Cuarto

Unidades de información pública

Artículo 19. Unidades de información Pública.

El titular de cada sujeto obligado debe designar al servidor público, empleado u órgano interno que fungirá como Unidad de información, debiendo tener un enlace en todas las oficinas o dependencias que el sujeto obligado tenga ubicadas a nivel nacional. (Congreso de la República de Guatemala, 2008, pág. 10)

Capítulo 6

En el presente capítulo se da a conocer el orden y clasificación de los datos, procesos y resultados de un proyecto a partir de las experiencias vividas en la intervención

6 Ejecución y sistematización de la intervención

6.1 Descripción de las actividades realizadas

El presente capítulo corresponde a la ejecución de cada una de las actividades programadas en el plan de acción, a continuación, se desarrolla un cronograma doble que contenga una actividad planeada y la otra ejecutada.

Cuadro 11
Cronograma doble de planificación (P) y ejecución (E) de las actividades

No.	Actividad	AGOSTO 2017								
		Semana 3				Semana 4				
		J	V	S	D	L	M	M	J	V
		17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Inspección a todo el edificio municipal	P								
		E								
2	Contabilizar la cantidad de oficinas que integran la municipalidad	P								
		E								
3	Localizar la ubicación y altura correspondiente para instalar la señalización	P								
		E								
4	Elaboración de señales de información para el edificio municipal	P								
		E								
5	Instalación de señalizaciones informativas para cada oficina	P								
		E								
6	Creación de manual de funciones, atribuciones y procedimientos	P								
		E								

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2 Productos, logros y evidencias

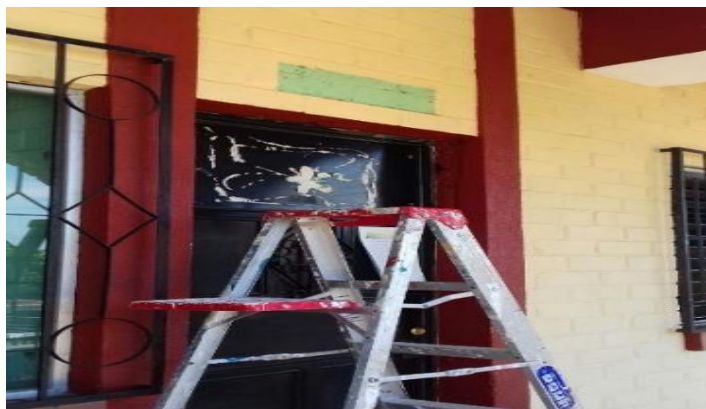
A continuación, se muestran las fotografías de la ejecución del proyecto, se da a conocer la situación el estado en que se encontraba la institución y las actividades que se realizaron para el logro del objetivo del plan acción.

6.2.1 Antes

Como se observa en las fotografías siguientes según el diagnóstico realizado en el edificio municipal no existen señalizaciones informativas que identifiquen cada oficina, provocando así falta ubicación y de visibilidad al momento de dirigirse al lugar donde se desea a realizar el trámite correspondiente. Así mismo la municipalidad no cuenta con un manual que contengan los requisitos que debe de presentar la persona que asesore de inmediato al ciudadano hacia dónde dirigirse al momento de querer realizar algún trámite.

Fotografía 2

Inexistencia de señalizaciones informativas de las distintas oficinas de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 3***Inexistencia de señalizaciones informativas en las oficinas de la municipalidad***

Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2.2 Durante

Como se observa en las fotografías siguientes se realizó la instalación de las debidas señalizaciones informativas para cada oficina con el fin de ayudar a la ciudadanía a identificar cada área de trabajo. Así mismo se realizó la redacción de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano, para que el encargado de dicha oficina pueda obtener los conocimientos necesarios para poder desempeñar el cargo de la mejor manera.

Fotografía 4

Instalación de señalizaciones informativas a cada oficina de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 5

Redacción de manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2.3 Después

Como se observa en las fotografías siguientes se realiza la entrega de señalizaciones informativas para cada una de las oficinas de la municipalidad, de esta manera el personal administrativo, operativo y ciudadanos podrán realizar su ingreso con mayor facilidad al momento de identificar el área hacia donde se dirijan logrando así satisfacer la comodidad de la institución. Contando ya con la redacción e impresión del manual de funciones, atribuciones y procedimientos se realiza la debida entrega al señor alcalde y encargado de la oficina de atención al ciudadano para que se tome en cuenta todos los conocimientos y habilidades que en él se desarrolló para bienestar de la institución y la ciudadanía.

Fotografía 6

Entrega de señalizaciones informativas a cada una de las oficinas de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 7

Entrega de manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017


6.2.4 Acta de entrega


Imagen 2
Acta de entrega del plan de proyecto de intervención


ACTA NO. 4 - 2017

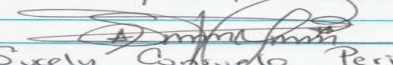
En el municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, reunidos en el local que ocupa las instalaciones de la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, ubicada en el centro del barrio San Miguel de este municipio, siendo las catorce horas, del día treinta y uno de agosto del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: El señor Alcalde del referido municipio Edgar Ruben Catalan Retana, Licenciada Hilda Erendida Florian Castillo, Asesora y Supervisora del Ejercicio profesional Supervisada, y la estudiante del Ejercicio profesional Supervisado Surely Consuelo Peril Pocón, con número de carné 2012455915, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: -

PRIMERO: Como parte del diagnóstico institucional realizado en la mencionada municipalidad como parte del Ejercicio profesional supervisado de la Estudiante Surely Consuelo Peril Pocón, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, -CONSARO-, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, -USAC-, expone al señor Alcalde Edgar Ruben Catalan Retana, que la selección de la carencia enasestrada con mayor prioridad "Señalización inadecuada de cada uno de los oficinas de la Municipalidad"; por lo consiguiente se ejecuto el proyecto "Implementación de Señalizaciones Informativas para las oficinas de la Municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa. SEGUNDO: Se realiza el recorrido con las personas ya antes mencionadas para dejar constancia de la instalación del proyecto de señalizaciones informativas a las oficinas de la municipalidad, con el objetivo de orientar la comunidad visitante, personal administrativa y operativa del municipio. TERCERO: Palabras de agradecimiento del señor alcalde Edgar Ruben Catalan Retana, a la Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Surely Consuelo Peril Pocón, por haber tomado cuenta la mencionada municipalidad para la ejecución de su proyecto. CUARTO: En virtud de lo expuesto se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, firmado para constancia quienes en ellas intervinieron, se encuentra la firma de la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, además la firma del señor Alcalde Municipal, Asesora y Supervisora del Ejercicio profesional supervisado, así como el sello respectivo.


 Edgar Ruben Catalan Retana
 Alcalde Municipalidad, Taxisco, Santa Rosa.




 Lidia Hilda Erendida Florian Castillo
 Asesora y Supervisora.


 Surely Consuelo Peril Pocón
 Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

Fuente: Libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.3 Sistematización de la experiencia

1.1.2 Actores

Dando seguimiento al ejercicio profesional supervisado se eligió la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, siendo las ocho horas, del día primero de agosto del año dos mil diecisiete, llegue a la institución municipal presentándome ante el ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales, Coordinador de la oficina de gestión ambiental y riesgos, dio la bienvenida al estudiante e indicándole el área donde sería ubicado para poder realizar sus actividades del ejercicio profesional supervisado. Seguidamente se hizo la presentación ante el señor Alcalde Edgar Rubén Catalán Retana, donde se da la bienvenida y autorización de permanencia por el mes de agosto en la municipalidad para que la estudiante pueda realizar su proyecto de investigación. Así realizo el acompañamiento el Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales, Asesor del ejercicio profesional supervisado, brindando los aspectos contemplados que se desarrollaran según lo establecido en el normativo del ejercicio profesional supervisado para cumplir con el logro del objetivo deseado. Las personas antes mencionadas realizan el respectivo recorrido a cada uno de los departamentos de la municipalidad para presentar a la estudiante, indicando el señor alcalde con amabilidad al personal administrativo que se apoyará con la información que fuera solicitada por la estudiante del ejercicio profesional supervisada para la realización de su proyecto.

6.3.1 Acciones

En la semana 2 de septiembre de 2017 se inicia con el plan de diagnóstico institucional, se realiza el recorrido para obtener el listado de las carencias, obteniendo los datos que se obtuvieron en las actividades del diagnóstico e identificadas la lista de carencias y posibles soluciones se da a conocer a las autoridades municipales, quienes confirman la viabilidad que existe para la ejecución del proyecto. En el desarrollo de la ejecución el señor alcalde, personal administrativo y operativo muestran su satisfacción y agradecimiento por la ejecución del proyecto indicando que será de beneficio para la institución la implementación de señalizaciones informativas y manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano.

6.3.2 Resultados

Resultados obtenidos, son los propuestos en el plan acción, se logra la señalización informativa para las oficinas de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, para brindar un mejor servicio y acceso a los ciudadanos que se dirijan realizar un trámite a la institución. Así también se realizó un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad, logrando que el encargado de dicha oficina adquiriera los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo que se le designó a través del manual.

6.3.3 Implicaciones

Las carencias identificadas según el diagnóstico realizado y posibles soluciones, fueron presentadas al señor alcalde Edgar Rubén Catalán Retana, en donde pone de manifiesto que no hay ningún impedimento en la realización del proyecto debido a que la municipalidad no cuenta con la identificación adecuada, sin embargo agradece al estudiante del ejercicio profesional supervisado y a la universidad por retribuirle a la ciudadanía los conocimientos y practicas adquiridas dentro del proceso de formación académica.

6.3.4 Lecciones aprendidas

Fue muy gratificante que el personal administrativo y operativo de la municipalidad se involucrada en la realización del proyecto y es satisfactorio dejar una institución mejor identificada y sobre todo más eficiente en el desarrollo de las funciones, atribuciones y procedimientos del manual que se elaboró para la oficina atención al ciudadano. A nivel personal, el tratar con el personal de la institución me ha permitido conocer las necesidades que presenta el edificio municipal, y así poder dar las soluciones prioritarias para el mejoramiento y bienestar del ciudadano. En lo técnico he podido practicar y desempeñar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica implementando los esquemas requeridos por el ejercicio profesional supervisado para lograr las aspiraciones que se desearon desde un principio dando a conocer que los seres humanos somos capaces de alcanzar lo que nos proponamos en la vida. Esta experiencia le da más sentido a mi profesión porque adquiriré más conocimientos y experiencia que me ayudaran a desempeñarme en mi

diario vivir. Finalizada la ejecución de la intervención fue satisfactorio observar el agradecimiento que manifiestan por parte del personal y ciudadanía que visita la institución municipal.

Capítulo 7

En el presente capítulo se da a conocer el voluntariado que es la descripción de la acción de beneficio social realizada además del proyecto ejecutado en la institución.

7 El Voluntariado

7.1 Plan del voluntariado

7.1.1 Parte informativa

7.1.1.1 Datos del estudiante

Nombre:	Sucely Consuelo Peril Pocón
Registro académico:	201245595
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas
Centro:	Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO –
Sección Universitaria:	Chiquimulilla, Santa Rosa
Universidad:	Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC –

7.1.1.2 Datos de la institución

Institución:	Municipalidad
Municipio:	Taxisco

Departamento: Santa Rosa
País: Guatemala
Límites: Al Norte con el municipio de Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el municipio de Guazacapán; y al Oeste con los municipios de Iztapa y Guanagazapa, Escuintla.

7.1.2 Título

Capacitación de primeros auxilios para el personal del área administrativa y operativa de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

7.1.3 Ubicación física

4ta. Calle, Barrio San Miguel, Taxisco Santa Rosa.

7.1.4 Descripción de la actividad

La actividad consistirá en una capacitación de primeros auxilios para el personal del área administrativa y operativa de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, impartida por la estudiante del ejercicio profesional supervisado y el apoyo del Benemérito Cuerpo de Voluntario de Bomberos de Chiquimulilla Santa Rosa, en donde se desarrollaron un conjunto de temas relacionados los cuales fueron los siguientes: ¿qué se debe hacer en caso de proporcionar un auxilio?, ¿Qué son los primeros auxilios? Sus objetivos, reconocimiento de

signos vitales y reanimación, obstrucción de la vía aérea, métodos de traslado, como atender una hemorragia, como atender una herida entre otros, teniendo como tiempo la realización de la actividad de hora y media de conocimientos teóricos y prácticos.

7.1.5 Justificación

Debido al desconocimiento que existe en el personal del área administrativa y operativa de la municipalidad se da la necesidad de proporcionar una capacitación de primeros auxilios, con el objetivo de brindar los conocimientos de cómo se debe actuar y que implementos se deben utilizar para prestar los primeros auxilios para una persona al momento que pueda ocurrir una enfermedad, accidente o emergencia, de esta manera que todos puedan contribuir a crear planes de emergencia en casos de desastre y salvar vidas.

7.1.6 Objetivos

7.1.6.1 Objetivo General

Brindar los conocimientos teóricos y prácticos sobre las principales técnicas de primeros auxilios a través de la capacitación, logrando que el personal del área administrativa y operativa de la municipalidad, identifique como debe prestar las primeras atenciones al paciente ya sea por enfermedad o accidente en caso de una emergencia.

7.1.6.2 Objetivos específicos

- Promover técnicas básicas de primeros auxilios.
- Determinar los mecanismos de cómo actuar en un caso de primeros auxilios.
- Asegurar el traslado correcto del accidentado a un centro de salud.

7.1.7 Metas

- Prevenir accidentes en el entorno de la institución entre los colaboradores.
- Implementar las estrategias que permita a los colaboradores atender cualquier situación de emergencia.
- Ayudar a la estabilización de las personas lesionadas.

7.1.8 Beneficiarios

- Personal administrativo y operativo de la municipalidad.
- Población en general del municipio.

7.1.9 Metodología de trabajo

La metodología que se utilizó para la elaboración del voluntariado fue documental ya que se puso en práctica los conocimientos de básicos de primeros auxilios para los colaboradores de la institución municipal.

7.1.10 Actividades a realizar

- Realización del plan del voluntariado.
- Solicitud de autorización al departamento de recursos humanos para la ejecución de la capacitación.
- Solicitud para equipo de proyección de imágenes, mobiliario y sonido.
- Solicitud de apoyo para la capacitación de primeros auxilios para el personal del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.
- Redacción de material didáctico para impartir la capacitación.
- Ejecución de la capacitación al personal de la municipalidad.
- Elaboración de acta.
- Entrega del plan y acta al asesor para su revisión.

7.1.11 Cronograma

Cuadro 12
Cronograma de voluntariado

No.	Actividad	AGOSTO 2017					
		Semana 4			Semana 5		
		V	S	D	L	M	M
		25	26	27	28	29	30
1	Realización del plan de voluntariado						
2	Solicitud de autorización al departamento de recursos humanos para la ejecución de la capacitación						
3	Solicitud para equipo de proyección de imágenes, mobiliario y sonido						
4	Solicitud para equipo de proyección de imágenes, mobiliario y sonido						
5	Solicitud de apoyo para la capacitación de primeros auxilios para el personal del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa						
6	Redacción de material didáctico para impartir capacitación						
7	Ejecución de la capacitación al personal de la institución						
8	Elaboración de acta						
9	Entrega del plan y acta al asesor para su revisión						

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

7.1.12 Recursos

7.1.12.1 Talento humano

- Personal de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad.
- Estudiante del ejercicio profesional supervisado.
- Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

7.1.12.2 Materiales

- Hojas papel bond tamaño carta.
- Lapiceros.

7.1.12.3 Técnicos

- Técnicas e instrumentos de investigación participativa (entrevistas, encuestas).

7.1.12.4 Tecnológicos

- Equipo de cómputo.
- impresora
- Cañonera.
- Equipo de sonido.

7.1.12.5 Físicos

- Instalaciones de la institución municipal.

7.1.12.6 Financieros

La inversión del voluntariado será de Q. 2,028.00

7.1.12.7 Presupuesto

Cuadro 13
Presupuesto de voluntariado

Cantidad	Concepto	Precio Unitario	Precio Total
124	Refacciones para el personal asistente en la capacitación	Q 10.00	Q 1,240.00
1	Donativo al benemérito cuerpo voluntario de bomberos del municipio de Chiquimulilla	Q 100.00	Q 100.00
124	Impresiones de diplomas de participación	Q 248.00	Q 248.00
124	Folder con gancho	Q 1.50	Q 186.00
1	Resmas de hojas bond tamaño carta	Q 30.00	Q 30.00
124	Lapiceros	Q 1.00	Q 124.00
1	Alquiler de cañonera, y pantalla para proyectar	Q 100.00	Q 100.00
TOTAL			Q 2,028.00

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

7.1.12.8 Fuentes de financiamiento

Gestión realizada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado a la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, para brindar el aporte económico.

7.1.13 Evaluación

La evaluación se realizará en el momento de la ejecución de la capacitación, donde el estudiante del ejercicio profesional supervisado evalué a los colaboradores en la práctica de los conocimientos básicos adquiridos sobre como prestar las primeras atenciones al paciente

ya sea por enfermedad o accidente en caso de una emergencia, de esta manera contribuir a resguardar la vida de todas las personas que habiten en la institución municipal.

7.2 Ejecución o evidencia del voluntariado

7.2.1 Descripción

La actividad se desarrolló en el salón de usos múltiples de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, dando inicio a las catorce horas, del día miércoles treinta de agosto del dos mil diecisiete, en donde se expusieron los conocimientos básicos de forma teórica y práctica sobre la capacitación de primeros auxilios, contribuyendo de esta manera salvaguardar la vida de las personas. A si también se proporcionó un diploma de participación a los presentes que asistieron a la capacitación, en donde el señor alcalde y personal administrativo y operativo agradecen el apoyo brindado en la institución para la realización de la capacitación de primeros auxilios brindada por la estudiante del ejercicio profesional supervisado y el Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa.

7.2.2 Productos y logros

Elevar el nivel de conocimientos hacia los colaboradores de la institución para alcanzar un alto porcentaje de preparación para actuar ante una eventualidad y salvaguardar la vida de muchas personas, y así poder minimizar los riesgos a los que están expuestos.

7.2.3 Fotografías

Fotografía 8

Capacitación de primeros auxilios por parte de la estudiante del ejercicio profesional supervisado



Fuente: Fotografiada por la estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 9

Capacitación de primeros auxilios por el benemérito cuerpo voluntario de bomberos de Chiquimulilla



Fuente: Fotografiada por la estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 10

Capacitación de primeros auxilios por el benemérito cuerpo voluntario de bomberos de Chiquimulilla



Fuente: Fotografiada por la estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 11

Capacitación de primeros auxilios por el benemérito cuerpo voluntario de bomberos de Chiquimulilla (¿cómo trasladar un paciente)



Fuente: Fotografiada por la estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 12

Entrega de diplomas de participación en capacitación de primeros auxilios



Fuente: Fotografiada por la estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

7.2.4 Acta de entrega

Imagen 3
Acta de entrega del voluntariado

ACTA No. 3 - 2017

En el municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, reunidos en el local que ocupa las instalaciones de la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, ubicada en el centro del barrio San Miguel de este municipio, siendo las catorce horas, del día treinta de agosto del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: El señor Alcalde del referido municipio Edgar Ruben Catalán Retana, Licenciada Hilda Erendiola Florian Castillo, Asesora y Supervisora del Ejercicio profesional Supervisado, Bombera Claudia Ibone Estrada Carrillo, Jefa del Benemerito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Chiquimulilla, Santa Rosa, y la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Suelly Consuelo Peril Pocon, con número de carne 2012455915,

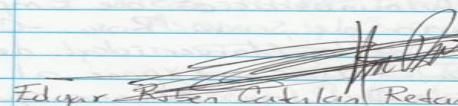
con el propósito de dejar constancia de lo siguiente:

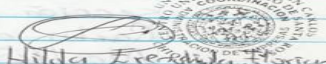
PRIMERO: Identificando la necesidad de impartir una capacitación al personal de las áreas administrativas y operativas de la mencionada municipalidad como mecanismo del Voluntariado se brinda la capacitación de Primeros Auxilios, impartida por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Suelly Consuelo Peril Pocon, y el apoyo del Benemerito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Chiquimulilla, Santa Rosa.

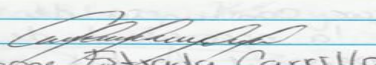
SEGUNDO: El señor Alcalde, del referido municipio Edgar Ruben Catalán Retana, y la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Suelly Consuelo Peril Pocon, hacen entrega de diploma de reconocimiento a los participantes de la capacitación al personal de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad de Taxisco.

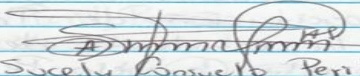
TERCERO: Palabras de agradecimiento del señor alcalde Edgar Ruben Catalán Retana, al personal que asistió a la capacitación.

CUARTO: En virtud de lo expuesto se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, firmando para constancia quienes en ella intervinieron, se encuentra la firma de la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, además la firma del señor Alcalde Municipal, Asesora y Supervisora del Ejercicio profesional Supervisado y Bombera del Benemerito Cuerpo Voluntario de Bomberos del municipio de Chiquimulilla, Santa Rosa, así como el sello respectivo.


 Edgar Ruben Catalán Retana
 Alcalde Municipalidad, Taxisco Santa Rosa


 Hilda Erendiola Florian Castillo
 Asesora y Supervisora


 Claudia Ibone Estrada Carrillo
 Jefa del Benemerito Cuerpo Voluntario de Bomberos


 Suelly Consuelo Peril Pocon
 Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

Capítulo 8

En el siguiente capítulo de evaluación del proceso se establece en qué medida se han logrado los objetivos para determinar lo que realmente sucedió con eficiencia y eficacia.

8 Evaluación del proceso

8.1 Evaluación del diagnóstico

En este proceso se realiza un estudio de lo que se expresa en un informe de la situación evaluada, con la finalidad de poder adquirir información que permita conocer la situación actual y listar las carencias encontradas dentro de la institución municipal. Se analizan varios factores relacionados al contexto geográfico, social, histórico, económico, político y filosófico. Se analiza la parte institucional, desarrollo histórico, usuarios, infraestructura, proyección social, finanzas, política laboral, administración, ambiente institucional. Teniendo en cuenta la carencia seleccionada se busca la posible solución que sea viable y factible para la ejecución del proyecto.

Para evaluar el diagnóstico se propone la lista de cotejo que abarca el plan de los productos del diagnóstico realizado.

Tabla 13
Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se presentó el plan de diagnóstico?	X		
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X		
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	X		
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	X		
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X		
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X		
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X		
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X		
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X		
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?	X		
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	X		
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias y debilidad?	X		
¿Fue adecuada la priorización del problema a prevenir?	X		
¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	X		
¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

8.2 Evaluación de la fundamentación teórica

En esta fase el estudiante constituye un análisis documental donde se presentan temas y leyes que se asocian a dicho tema y sustenten la solución al problema identificado en el diagnóstico.

Para la fase de fundamentación teórica se propone la lista de cotejo.

Tabla 14
Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en el problema?	X		
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específicas?	X		
¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		
¿Se evidencia aporte del Epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

8.3 Evaluación del plan de intervención

En esta fase el estudiante del ejercicio profesional supervisado define todos los elementos necesarios para hacer la intervención surgida de la hipótesis-acción seleccionada, (proyecto).

Lista de cotejo para la evaluación del plan de intervención.

Tabla 15
Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del (la) Epeista?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnostico?	X		
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al Problema priorizado?	X		
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

8.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

Esta etapa corresponde a la realización de cada una de las actividades determinadas en el cronograma del plan acción que compara la actividad planificada y ejecutado. Productos, logros y evidencias dentro de la sistematización de las experiencias se expresa el aprendizaje en lo personal, lo técnico y lo profesional.

Lista de cotejo para evaluar la fase evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.

Tabla 16
Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

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

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 9

9 Conclusiones

Se realizó el análisis en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa sobre la situación actual de la institución y se identificó la inadecuada señalización informativa para cada una de las oficinas del edificio municipal, no cumpliendo con las normas establecidas, por lo tanto se determinó identificar el área indicada para cada señalización informativa; para facilitar el acceso a los visitantes que se dirijan a realizar los servicios que presta cada una de ellas.

Se determinó la inexistencia de un manual de funciones atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano, es por ello que se elaboró un marco teórico para establecer los requisitos referente a las atenciones que debe brindar el encargado de la oficina antes mencionada, de esta manera poder brindar información clara y precisa al ciudadano que se dirija a realizar algún trámite en la oficina que le corresponda con mayor agilidad; así mejorar la atención al ciudadano y población en general.

De acuerdo a los resultados obtenidos se logró desarrollar el objetivo del plan acción y lograr la satisfacción del usuario y colaboradores al brindar un ambiente agradable dentro de la institución municipal respecto a la identificación y atención al ciudadano que se le prestara.

Capítulo 10

10 Recomendaciones

Es importante que en toda área de trabajo exista la identificación de la señalización siendo este un factor muy importante para la protección de la vida de las personas, es por ello que se recomienda dar su debido mantenimiento a las señalizaciones informativas que fueron instaladas para cumplir los reglamentos establecidos y crear un ambiente y visualización agradable en la institución.

De acuerdo a la Ley de acceso de información pública, capítulo segundo, artículo 10 numeral 6, estipula los manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos, es por ello que se recomienda que toda institución ya sea pública o privada tenga a bien la realización de cada uno de sus manuales para prestar un mejor servicio y desempeño laboral.

Un buen clima laboral contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la institución y ciudadanos más satisfechos y por ende, personas más felices, es por ello que se recomienda tomar en cuenta la señalización y los manuales que ayudaran para prestar un mejor servicio.

Capítulo 11

11 Referencias bibliográficas

- Álvarez, F. J. (2009). *Formación superior en prevencipon de riesgos laborales*. Parte obligatoria y común. Madrid: Lex nova 4ta edición.
- Castañeda, I. S. (2011). *Manual de seguridad industrial*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cohen, G. (1991). *La naturaleza de la funsión directtiva*. España: Díaz Santos S.A.
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). *Código Municipal y Ley de Servicio Municipal*. Guatemala: Decreto 12-2002.
- Congreso de la República de Guatemala. (2008). *Ley de Acceso a la Información Pública*. Guatemala: Decreto 57-2008.
- Coordinadora Nacioanal para la Reducción de Desastres -CONRED-. (2015). *Manual de uso para Normas de Reducción de Desastres Número dos NRD-2*. Guatemala: DIPECHO IX .
- Cristales, I. W. (15 de Agosto de 2017). *Localización Geográfica de la Institución*. (E. d. Supervisado, Entrevistador)
- Equipo Vértice. (2007). *Selección de personal*. Málaga: Editorial Vértice.
- Fundación Foessa. (1973). *Hacia una dirección participativa*. Venezuela: Cáritas Española.
- García Noya, M., Hierro Díez, E., & Jiménez Bozal, J. J. (2001). *Selección de personal sistema integrado*. Madrid: ESIC Editorial.

- Giménez, G. B. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. España: Editorial UOC.
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Guede, J. R. (2015). *Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales*. Madrid: DYKINDSON, S.L.
- International Monetary Fund. (1994). *Manual de Balanza de Pagos*. Washington, D.C. : Intenational Monetary Fund, Publication Services.
- Lücke, J. Z. (2006). *Clasificación de Puestos*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Luís Muñiz, L. M. (2009). *Control presupuestario, Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. Barcelona: Profit Editorial.
- Marín, P. M. (14 de Agosto de 2017). *Filosofía* . (E. d. Supervisado, Entrevistador)
- Ministerio de salud pública y asistencia social. (2008). *Guía técnica de señal y avisos de protección civil para establecimientos de salud*. San Salvador: Dirección de vigilancia de la salud.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1993). *Seguridad e higiene en el trabajo*. España: Tebar.
- Miranda González , F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Morales, P. L. (1994). *Monografía de Taxisco, Santa Rosa*. Guatemala: CENALTEX.
- P. Pezzi , J. P., Chávez Núñez, G., & Minda, P. (1996). *Identidades en construcción*. Ecuador: Ediciones Abya Yala.

Ponce, A. R. (2014). *Administración Moderna*. México: Limusa.

Presidencia del consejo de ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía*. Lima Perú: Nuevo Estudio Sac.

R. Wayne Mondy, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Education.

Sales, C. R. (20 de Agosto de 2017). Historia de la Municipalidad. (E. d. Supervisado, Entrevistador)

SEGEPLAN. (2010). *Plan de desarrollo municipal de Taxisco, Santa Rosa*. Guatemala.

SEGEPLAN. (2013). *Ranking de la Gestión Municipal*. Guatemala: Serviprensa, S.A.

Soria, V. M. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa.

Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas. (2016). *Manual de Funciones y Atribuciones de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa*. Guatemala: CUNSARO, Chiquimulilla.

Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Manuales de políticas y procedimientos*. México, D.F.: Panorama S.A. de C.V.

Universidad Nacional de Colombia. (2005). *Investigación en administración en América Latina*. COLOMBIA: EDIGRAFICAS.

Vara, R. (1999). *Perfiles de competencia a medida ¿Por qué e imprescindible hacerlo así?* Málaga: SCIC EDITORIAL.

Yaeggi, D. D. (22 de Agosto de 2017). Fuente de obtención de los fondos de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa. (E. d. Supervisado, Entrevistador)

Zvi Bodie, R. C. (2003). *Finanzas*. BOSTON: Pearson Educación.

Capítulo 12

12 Apéndice y glosario

12.1 Apéndice

12.1.1 Técnicas e instrumentos de evaluación utilizadas para el proceso de diagnóstico

(encuesta al personal del área administrativa y operativa; y entrevistas al personal del área administrativa).



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Santa Rosa
 Sección Chiquimulilla
 Ejercicio Profesional Supervisado
 Municipalidad del municipio de Taxisco,
 Departamento de Santa Rosa



Encuesta dirigida a personal ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA MUNICIPALIDAD de Taxisco, Departamento de Santa Rosa.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” las siguientes interrogantes según lo que se le pide.

1. ¿Tiene el equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución?

Sí _____ No _____

2. ¿Las herramientas que utiliza están en buen estado?

Sí _____ No _____

3. ¿Considera seguras las instalaciones del edificio?

Sí _____ No _____

4. ¿Ha sufrido alguna lesión dentro de las instalaciones del edificio?

Sí _____ No _____

¿Qué tipo de lesión?_____

5. ¿Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente?

Sí_____ No_____

6. Los departamentos que integran la municipalidad no se encuentran señalizados, ¿considera que es necesario que estén identificados?

Sí_____ No_____

7. ¿El área ocupacional de su trabajo es la adecuada?

Sí_____ No_____

8. ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?

Sí_____ No_____

9. ¿Planifica su trabajo para tener un mayor control de las actividades a desempeñar?

Sí_____ No_____

10. ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?

Sí_____ No_____



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Santa Rosa
 Sección Chiquimulilla
 Ejercicio Profesional Supervisado
 Municipalidad del municipio de Taxisco,
 Departamento de Santa Rosa



Entrevista al personal Administrativo Y Operativo de la Municipalidad de Taxisco,
 Departamento de Santa Rosa.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas, por favor conteste sinceramente.

1. Departamento: _____

2. Edad: _____

3. Estudios realizados

- a) Ninguno _____
 b) Estudios Primarios _____
 c) Secundario _____
 d) Diversificado _____
 e) Universitario _____

4. Sexo:

Hombre_____ Mujer_____

5. ¿Cuánto tiempo hace que trabaja en este edificio?

Años _____ Meses_____

6. ¿Qué día o días de la semana trabaja?

Lunes a viernes _____
 Fines de semana _____

7. ¿Cuántas horas trabaja al día? _____

8. ¿Fuma usted en su puesto de trabajo

Sí _____ No_____

9. Si no es usted fumador ¿Considera que el humo del cigarrillo de los demás perjudica su salud?

Sí _____ No_____

10. Tipo de oficina en la que usted trabaja:

- Oficina cerrada: _____
- En área de cubículos: _____
- En área abierta con otras personas: _____

11. Con que equipo cuenta cerca:

- a) Máquina de escribir _____
- b) Fotocopiadora _____
- c) Computadora _____
- d) Impresora _____
- e) Otras (especificar) _____

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre el lugar donde transcurre la mayor parte de la jornada de trabajo.

Conteste sinceramente a todas las preguntas, considere únicamente los aspectos que le afecten.

12. Con relación a la ventilación

- a) Hay corrientes de aire _____
- b) Falta de ventilación/ estancamiento de Aire _____
- c) Otros (especificar) _____
- d) No hay problemas _____

13. Se perciben olores de:

- a) Comida _____
- b) Humo de cigarrillo _____
- c) Corporales _____
- d) Otros _____
- e) No se perciben olores _____

14. La iluminación:

- a) Es demasiado intensa _____
- b) Es escasa _____
- c) Se produce parpadeos de luz _____
- d) Otros _____
- e) Es correcta la iluminación _____

15. En el área de trabajo le molesta:

- a) La decoración _____
- b) El espacio de trabajo _____
- c) Suelo y/o paredes _____
- d) La falta de limpieza _____
- e) Otros _____
- f) No les molesta estos aspectos _____

Las siguientes preguntas se refieren a ciertos síntomas que usted puede haber experimentado durante su trabajo. Por favor anote solamente aquellos que considere relacionados con el edificio. Por ejemplo: si normalmente usted sufre de gripe al año, no ha de marcar los síntomas, pero si, desde que trabaja en el edificio, ha observado que la frecuencia ha aumentado, entonces debe señalarlos.

16. ¿Padece de alguna enfermedad o limitación física?

Sí _____ No _____

¿Cuál? _____

17. Síntomas oculares:

Sí _____ No _____

- | | |
|-------------------|-------|
| a) Enrojecimiento | _____ |
| b) Picazón | _____ |
| c) Sequedad | _____ |
| d) Lagrimeo | _____ |
| e) Hinchazón | _____ |
| f) Visión borrosa | _____ |

18. Síntomas nasales:

Sí _____ No _____

- | | |
|---------------------------------|-------|
| a) Hemorragia | _____ |
| b) Congestión | _____ |
| c) Sequedad | _____ |
| d) Rinitis (goteo nasal) | _____ |
| e) Estornudos seguidos (+ de 3) | _____ |

19. Trastornos digestivos:

Sí _____ No _____

- | | |
|-------------------|-------|
| a) Mala digestión | _____ |
| b) Náuseas | _____ |
| c) Vómitos | _____ |
| d) Diarrea | _____ |
| e) Estreñimiento | _____ |
| f) Dolor | _____ |

20. Síntomas dolorosos:

Sí _____ No _____

- a) De espalda _____
- b) Musculares _____
- c) De articulaciones _____

21. Síntomas parecidos a la gripe:

Sí _____ No _____

- a) Fiebre _____
- b) Escalofríos _____
- c) De articulaciones _____
- d) Otros _____

22. Trastornos Generales

Sí _____ No _____

- a) Apatía _____
- b) Debilidad _____
- c) Mareo _____
- d) Dificultad de concentración _____
- e) Dolor de cabeza _____
- f) Falta de energía _____
- g) Menstruación irregular _____

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre el conocimiento que usted tiene para contrarrestar algún desastre natural o percance.

6. ¿Sabe usted cómo actuar en una situación de emergencia?

SI _____ NO _____

7. ¿Cree que existen peligros de accidentes en el edificio?

SI _____ NO _____

8. ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?

SI _____ NO _____

9. ¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?

SI _____ NO _____

10. ¿Existe algún método de solución ante una emergencia?

SI _____ NO _____

11. ¿Cree usted que en la Municipalidad cuenta con los recursos económicos destinados a la prevención de accidentes?

SI _____ NO _____

Las siguientes preguntas se refieren a ciertos aspectos del proceso administrativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

3. Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general.

SI _____ NO _____

4. Considera usted que la misión y visión es parte importante para el desarrollo de las actividades dentro del entorno laboral y servicio al cliente.

SI _____ NO _____

5. Liste las carencias que considere pertinentes a las instalaciones de la Municipalidad.

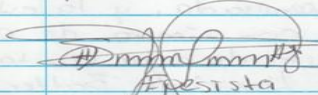
No.	Carencias
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	


12.1.2 Actas

Imagen 4
Acta de asesor del ejercicio profesional supervisado

ACTA NO. 1 - 2017

En el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, reunidos en el local que ocupa las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, ubicada al sur de la colonia Vista Hermosa de este municipio, siendo las dieciocho horas, del día veinticinco de julio del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: Licenciado Balter Armado Aguilar Pichilla, Director del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciada Hilda Erendida Florian Castillo, Asesora y Supervisora del Ejercicio profesional Supervisada, y la estudiante Surely Consuelo Peril Posca, con número de carné 201245595, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: El Licenciado Balter Armado Aguilar Pichilla, Director y Coordinador de Exámenes de graduación, dió la bienvenida a los presentes y les hace saber que a partir de la siguiente fecha se da inicio la realización del ejercicio profesional supervisado, el cual se realizará en las instalaciones de la Municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, debiendo desarrollarse las diferentes etapas del Ejercicio profesional Supervisado con fundamento en el normativo vigente. SEGUNDO: Manifiesta el Licenciado Balter Armado Aguilar Pichilla; que autoriza la realización del ejercicio profesional Supervisado de la estudiante antes mencionada en el lugar descrito, erigiendo al asesor y supervisor del ejercicio profesional Supervisado; dedicarle el tiempo necesario al trabajo realizado por la estudiante, para alcanzar los propósitos profesionales de cada una de ellas. TERCERO: En virtud de lo expuesto en el punto anterior, el Director del Centro Universitario de Santa Rosa, expone que da formal posesión a la estudiante del proyecto del lugar ya mencionado, rogándole cumplir con todos los aspectos contemplados en el normativo del ejercicio profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, firmado para constancia quienes con ella intervinimos, se encuentra la firma de la estudiante, asesora, además la firma del Director y Coordinador de exámenes de graduación, el asesor y supervisor, así como el sello respectivo.


 Estudiante
 Surely Consuelo Peril Posca
 Carné: 201245595

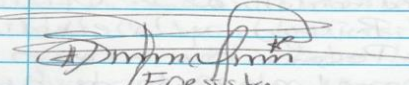

 Licda. Hilda Erendida Florian C.
 Asesora y Supervisora


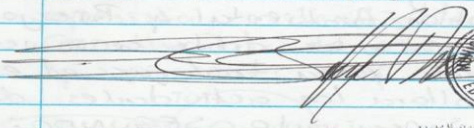


Fuente: Libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Imagen 5
Acta de inicio del ejercicio profesional supervisado

ACTA No. 2-2017

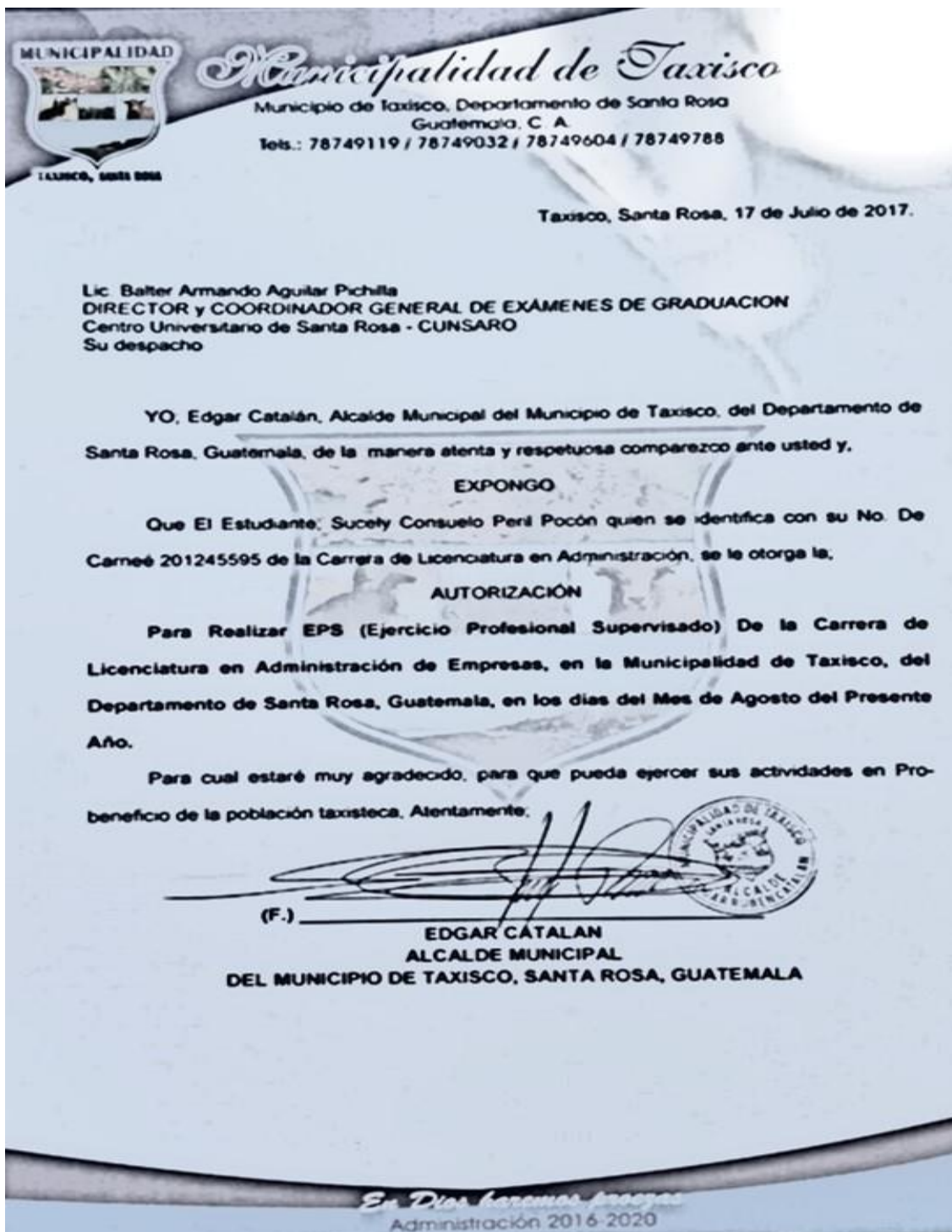
En el municipio de Taxico, departamento de Santa Rosa, reunidos en el local que ocupa las instalaciones de la Municipalidad de Taxico, Santa Rosa, ubicada en el centro del barrio San Miguel de este municipio, siendo las ocho horas, del día primero de agosto del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: El señor Alcalde del referido municipio Edgar Catalán Betasa, Licenciada Hilda Erendida Florián Castillo, Asesora y Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales, Coordinador de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgo, y la estudiante Sucely Casuelo Peril Pocón, con número de Carné 201245595, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales, Coordinador de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgo, dio la bienvenida a los presentes, donde a su vez nos indicó el área designada para trabajar el estudiante epeista donde desarrollara las actividades del ejercicio profesional supervisado. SEGUNDO: El señor Edgar Catalán Betasa, Alcalde de la Municipalidad de Taxico, Santa Rosa, da autorización a las actividades que realizará el estudiante epeista durante su permanencia en el mes de agosto del presente año. TERCERO: La Licenciada Hilda Erendida Florián Castillo, Asesora y Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, brinda los aspectos contemplados en el reglamento del ejercicio profesional supervisado para que el estudiante epeista ejerza sus funciones a cabalidad con el logro de sus objetivos. CUARTO: Las personas antes mencionadas hacen el respectivo recorrido a cada una de los departamentos de la Municipalidad, donde fueron presentados a cada uno de los encargados de cada área. QUINTO: En virtud de lo expuesto se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha tres horas después de su inicio, firmado para constancia quienes con ella intervenimos, se encuentran la firma de la estudiante epeista, además la firma del señor Alcalde Municipal, Asesora y Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, y Coordinador de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgo, Así como el sello respectivo.


Epeista
Sucely Casuelo Peril Pocón
Carné: 201245595





Licda. Hilda Erendida Florián Castillo
Asesora y Supervisora

12.1.3 Solicitudes

Imagen 6
Solicitud de autorización del ejercicio profesional supervisado



Fuente: Libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Imagen 7
Solicitud para ejecución del plan acción

**Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO -**

**Solicitud para instalación de señalizaciones, cuadros y banners, en la municipalidad
de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala**

Taxisco, Santa Rosa, 23 de Agosto de 2017.

Pablo Cesar Lemus Pitto
Director de Recursos Humanos
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa
Su despacho

Nosotros estudiantes epesistas, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de manera atenta y respetuosa comparecemos ante usted y,

EXPONEMOS

Que en la realización de nuestro Ejercicio Profesional Supervisado, en la mencionada municipalidad, tenemos que instalar señalizaciones, cuadros y banners por lo cual;

SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN

Durante los días, sábado 26 y domingo 27 del presente mes de 8:00 a 16 horas, para su instalación.

Para cual estaremos muy agradecido. Atentamente;

ESTUDIANTES EPESISTAS

(F.) 
SUCELY CONSUELO PERIL POCÓN
CARNÉ 201245595

(F.) 
KENDAL MIGUEL RODRÍGUEZ ZAMORA
CARNÉ 201245602

(F.) 
JUAN ANDRÉS ALFARO PÉREZ
CARNÉ 201245605



Fuente: Elaboración por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Imagen 8
Solicitud para realización de capacitación de primeros auxilios

**Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO -**

Solicitud para realizar capacitaciones, en la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala

Taxisco, Santa Rosa, 23 de Agosto de 2017.

Pablo Cesar Lemus Pitto
Director de Recursos Humanos
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa
Su despacho

Yo; Sucely Consuelo Peril Pocón, estudiante epeista, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de manera atenta y respetuosa comparezco ante usted y,

EXPONGO

Que en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, en la mencionada municipalidad, tengo a bien efectuar un voluntariado, por lo cual,

SOLICITO AUTORIZACIÓN

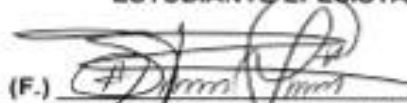
Para que el Personal de las áreas administrativas y operativas, de dicha municipalidad, participen en la capacitación siguiente:

1. Capacitación de primeros auxilios.

Con el objetivo de brindarle conocimientos a los colaboradores municipales, para poder cumplir con los requerimientos de SEGEPLAN, y así mismo que la municipalidad pueda adquirir una mejor posición en el Ranking de las Municipalidades, a la vez a cada participante se le dará un Diploma de cada Capacitación; A Realizarse el día Jueves 31 de agosto a partir de las 14:00 a 17:30 horas del presente año.

Atentamente:

ESTUDIANTE EPEGISTA

(F.) 
SUCELY CONSUELO PERIL POCÓN
CARNÉ 201245595




Fuente: Elaboración por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Imagen 9

Solicitud para utilizar mobiliario y sonido de la municipalidad, para realización de capacitación de primeros auxilios

Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNRSARO -

Solicitud para instalación de señalizaciones, cuadros y banners, en la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala

Taxisco, Santa Rosa, 23 de Agosto de 2017.

Encargado de Bodega
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa
Su despacho

Nosotros estudiantes epesistas, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de manera atenta y respetuosa comparecemos ante usted y,

EXPONEMOS

Que en la realización de nuestro Ejercicio Profesional Supervisado, en la mencionada municipalidad, tenemos a bien realizar nuestro voluntariado, por lo cual;

SOLICITAMOS

El apoyo de 125 sillas, sonido con su respectivos micrófonos, y pantalla para proyectar cañonera, a usarse en las Capacitaciones al personal de las áreas administrativas y operativas, las cuales son las siguientes:

1. Capacitación de primeros auxilios.
2. Capacitación sobre simulacros
3. Capacitación de calidad y atención al ciudadano

Para cual estaremos muy agradecido, Atentamente,



Elio Romario Melgar

ESTUDIANTES EPESISTAS

(F.) 
SUCELY CONSUELO PERIL POCÓN
CARNÉ 201245595

(F.) 
KENDAL MIGUEL RODRÍGUEZ ZAMORA
CARNÉ 201245602

(F.) 
JUAN ANDRÉS ALFARO PÉREZ
CARNÉ 201245605



[Handwritten signature]

Fuente: Elaboración por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Imagen 10

Solicitud al benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Chiquimulilla, Santa Rosa, para capacitación de primeros auxilios



Guatemala, Santa Rosa, Agosto del 2017

Ivone Estrada
Jefa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios
Chiquimulilla, Santa Rosa
Presente.

De la manera más atenta me dirijo a usted, deseando que nuestro Señor Jesucristo le colme de muchas bendiciones en su hogar y por ende en sus labores administrativas llevadas a cabo diariamente al frente en Pro-Beneficio del Desarrollo de Nuestro Bello Departamento de Santa Rosa.

El motivo de la presente es para **SOLICITAR**, el apoyo de una:

Capacitación de primeros auxilios el día jueves 31 de agosto del presente año.

Dicha actividad será realizada en las instalaciones de la Municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, cuyo objetivo es brindar los conocimientos sobre primeros auxilios a través de la capacitación, para lograr que el personal identifique que hacer para prestar las primeras atenciones al paciente en caso de una emergencia y cualquier otro accidente involuntario que necesite de una atención medica que pueda ocurrir dentro y fuera de las instalaciones de la municipalidad.

Dicha solicitud obedece a que la Estudiante Epesista de la Carrera de Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, -CUNSARO- Sección Chiquimulilla, tiene a bien realizar su **Ejercicio Profesional Supervisado**; para optar al Título que me acredite como **Licenciada en Administración de Empresas**, en el cual realizare el proyecto de **VOLUNTARIADO** titulado: **Capacitación de primeros Auxilios para el personal Administrativa y Operativa de la Municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.**

Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Atentamente.


Sucely Consuelo Peril Pocón
Carné 201245595
Cel. 42339703
Estudiante Epesista



Fuente: Elaboración por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

12.1.4 Diploma de voluntariado

Imagen 11

Diploma de participación en la capacitación de primeros auxilios

Fuente: Elaboración por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

12.1.5 Manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

A continuación se presenta el manual funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, como apoyo al personal que trabaja para la mejor atención al ciudadano y así seleccionar a las personas indicadas para el puesto.

Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

MUNICIPALIDAD



TAXISCO, SANTA ROSA

Manual de Funciones, Atribuciones y Procedimientos para la Oficina de
Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Taxisco, Santa Rosa, agosto de 2017

Concejo Municipal 2016-2020
Acuerdo No. 11-2015.
Tribunal Supremo Electoral

Edgar Rubén Catalán Retana
Alcalde

Vidal Montepeque Barillas
Concejales I

José Ángel Rene Orantes Contreras
Concejales II

Selvin Omar Hernández López
Concejales III

Aníbal García Montufar
Concejales IV

Marvin Evelio Méndez Sinay
Concejales V

José María López Álvarez
Primer Concejal Suplente

Héctor Ovidio Sierra González
Segundo Concejal Suplente

José Manuel Pérez López
Síndico Primero

Guillermo Melgar Cano
Síndico Segundo

Walter Omar Pérez
Síndico Suplente

**4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad del municipio de Taxisco,
departamento de Santa Rosa, Guatemala**

Índice

Contenido	Pág.
Introducción	i
Propósito del manual	ii
1 Manual de funciones y atribuciones de la oficina municipal de atención al ciudadano.....	1
1.1 Identificación Del Puesto	1
1.2 Objetivos.....	1
1.2.1 General	1
1.2.2 Específicos	1
1.3 Funciones	2
1.4 Atribuciones.....	3
1.5 Relaciones de trabajo	3
1.6 Naturaleza del puesto.....	3
1.7 Responsabilidad.....	4
1.8 Especificaciones del puesto	4
1.8.1 Educativas.....	4
1.8.2 Habilidades y Destrezas	4
1.9 Procedimientos.....	5
1.9.1 Procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada.....	5
1.9.2 Procedimiento para atención de reclamos.	7

Lista de tablas

Tabla 1 Diagrama de flujo de procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada.....	6
Tabla 2 Diagrama de flujo de atención de reclamos.....	8
Tabla 3 Diagrama de flujo de atención de reclamos.....	9

Lista de cuadros

Cuadro 1 Procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada	5
Cuadro 2 Procedimiento de atención de reclamos	7

Introducción

Dentro de las actividades de asistencia técnica que realiza la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, para contribuir al fortalecimiento del servicio que debe de prestarse en la atención al ciudadano, se elaboró el “**Manual de Funciones, Atribuciones y Procedimientos para la Oficina de Atención al Ciudadano**”, con el propósito de mejorar los sistemas y procedimientos administrativos en trato amable que debe de prestar al usuario.

Se espera que el presente Manual sea debidamente aprovechado y que contribuya efectivamente al mejoramiento de la Administración Municipal.

Propósito del manual

De lo indicado anteriormente se puede establecer que los propósitos de este manual es el siguiente:

- Proporcionar información al ciudadano para su pronta ubicación en cada una de las oficinas de la Municipalidad.
- Brindar a los ciudadanos amabilidad y cortesía al momento de su ingreso.
- Contribuir con el objetivo de la Municipalidad para la satisfacción de los ciudadanos que visitan la institución.
- Servir con paciencia las actitudes y servicios que no son agradables para los ciudadanos.

1 Manual de funciones y atribuciones de la oficina municipal de atención al ciudadano

1.1 Identificación Del Puesto

Título Del Puesto:	Atención al Ciudadano
Unidad Administrativa:	Oficina de Atención al Ciudadano
Autoridad Superior:	Oficina de Recursos Humanos

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Brindar asesoría a los ciudadanos con el fin de ofrecer un servicio de calidad, que permita proporcionar la ubicación de los departamentos de la Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

1.2.2 Específicos

- Crear un mejor ambiente de trabajo y satisfacción en el personal municipal y los ciudadanos.
- Colaborar con el proceso de inducción del personal de la Municipalidad de Taxisco en la cultura de atención y servicio al ciudadano.
- Facilitar la evaluación de atención y servicio al ciudadano y su importancia para la Municipalidad.

- Entender las necesidades de los ciudadanos.

1.3 Funciones

- Ser amable con los ciudadanos sin distinción de género.
- Mostrarse cortés y respetuoso.
- Mirar en forma natural a los ciudadanos.
- Si es necesario debe abrir la puerta y hacer sentir al ciudadano que es bien recibida y pasarla adelante.
- Debe tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las “situaciones difíciles”.
- Planificar y programar las acciones de carácter técnico que implementará la Oficina Municipal de Atención al Ciudadano.
- Brindar información, asesoría y orientación a que departamento desea ingresar los ciudadanos del municipio a la Municipalidad.

1.4 Atribuciones

- Elaborar el proyecto de presupuesto de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Proponer políticas y procedimientos encaminados a mejorar la organización y funcionamiento de la Oficina a su cargo.
- Coordinar y controlar las actividades inherentes al desarrollo de los procesos en los cuales participe la sección a su cargo.

1.5 Relaciones de trabajo

La oficina de atención al ciudadano depende administrativamente del departamento de información pública por lo que cualquier inconveniente que surja en relación a las funciones debe tratarse directamente con ella.

1.6 Naturaleza del puesto

- Liderar la atención de la ciudadanía haciéndola más cercana a la Administración de la Municipalidad de Taxisco, permitiendo la satisfacción de los ciudadanos.
- Resolver todos los asuntos que competen a su sección.

1.7 Responsabilidad

Brindar apoyo a los ciudadanos del municipio y usuarios que visiten las instalaciones de la municipalidad en las situaciones en que sea requerido para agilizar sus trámites.

1.8 Especificaciones del puesto

1.8.1 Educativas

Ser un profesional del Nivel Medio; Secretaria o Perito en Administración de Empresas.

1.8.2 Habilidades y Destrezas

- Aprender a escuchar.
- Crear habilidades de comunicación.
- Incentiva la tranquilidad y paciencia.
- Ser honesto.
- Ofrece soluciones de acuerdo al perfil del usuario.
- Transmite seguridad y confianza.
- Cuidar de su lenguaje corporal.
- Tratar amable al ciudadano.
- Experiencia en atención al cliente.
- Ser responsable.

- Tener conocimiento acerca del manejo de cómputo y programas de Word, y Excel.

1.9 Procedimientos

1.9.1 Procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada.

Cuadro 14
Procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada

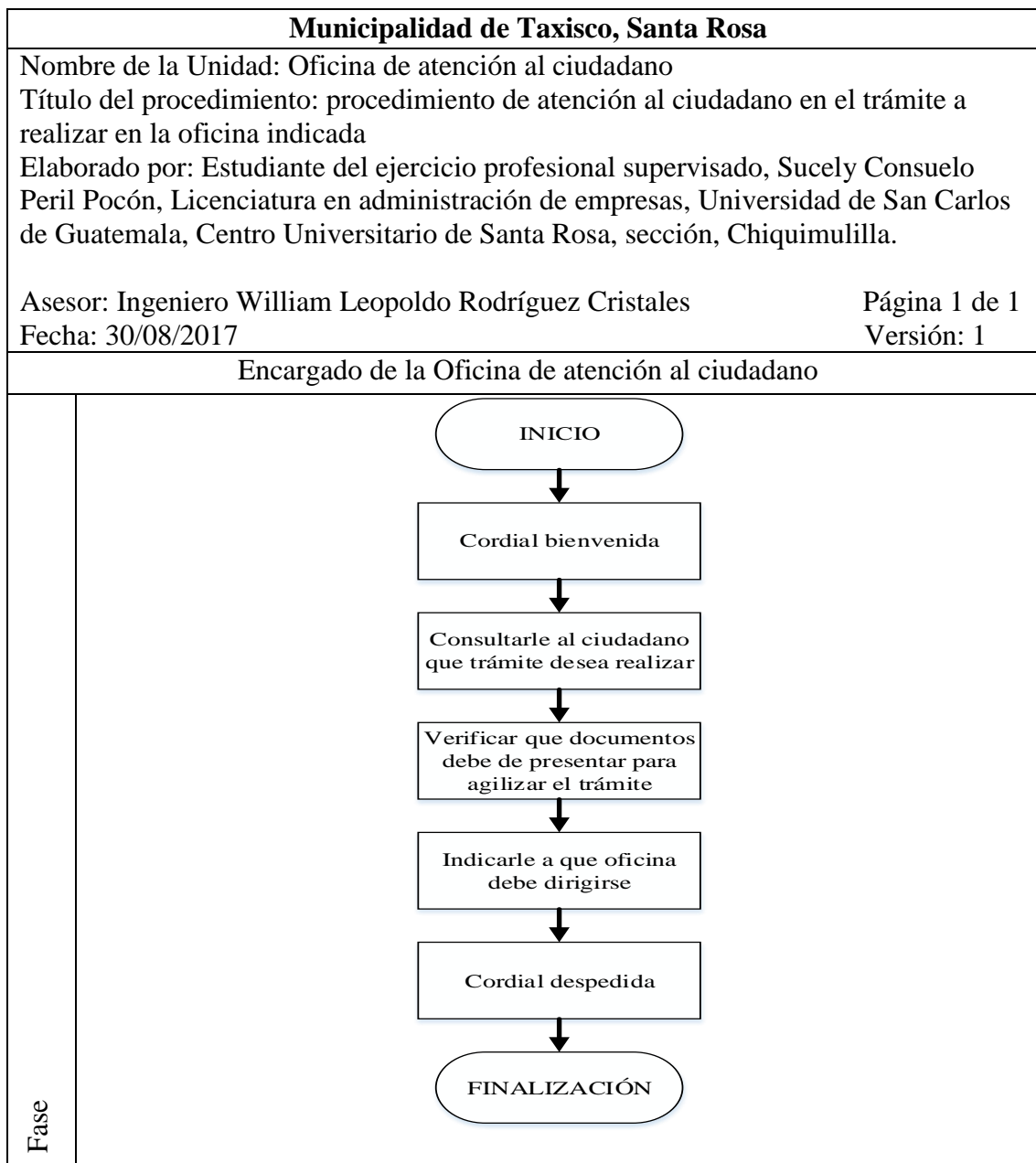
Descripción del Procedimiento			
Nombre de la unidad: Oficina de atención al ciudadano			
Título del procedimiento: Procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada.			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formas: 1	
Inicia: Oficina de atención al ciudadano		Termina: Oficina de atención al ciudadano	
Unidad	Puesto Responsable	Paso	Actividad
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	1	Cordial bienvenida
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	2	Consultarle al ciudadano que trámite desea realizar
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	3	Verificar que documentos debe de presentar para agilizar el trámite
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	4	Indicarle a que oficina debe dirigirse
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	5	Cordial despedida

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

11.1.1.1 Diagrama de flujo de procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada.

Tabla 17

Diagrama de flujo de procedimiento de atención al ciudadano en el trámite a realizar en la oficina indicada



Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.9.2 Procedimiento para atención de reclamos.

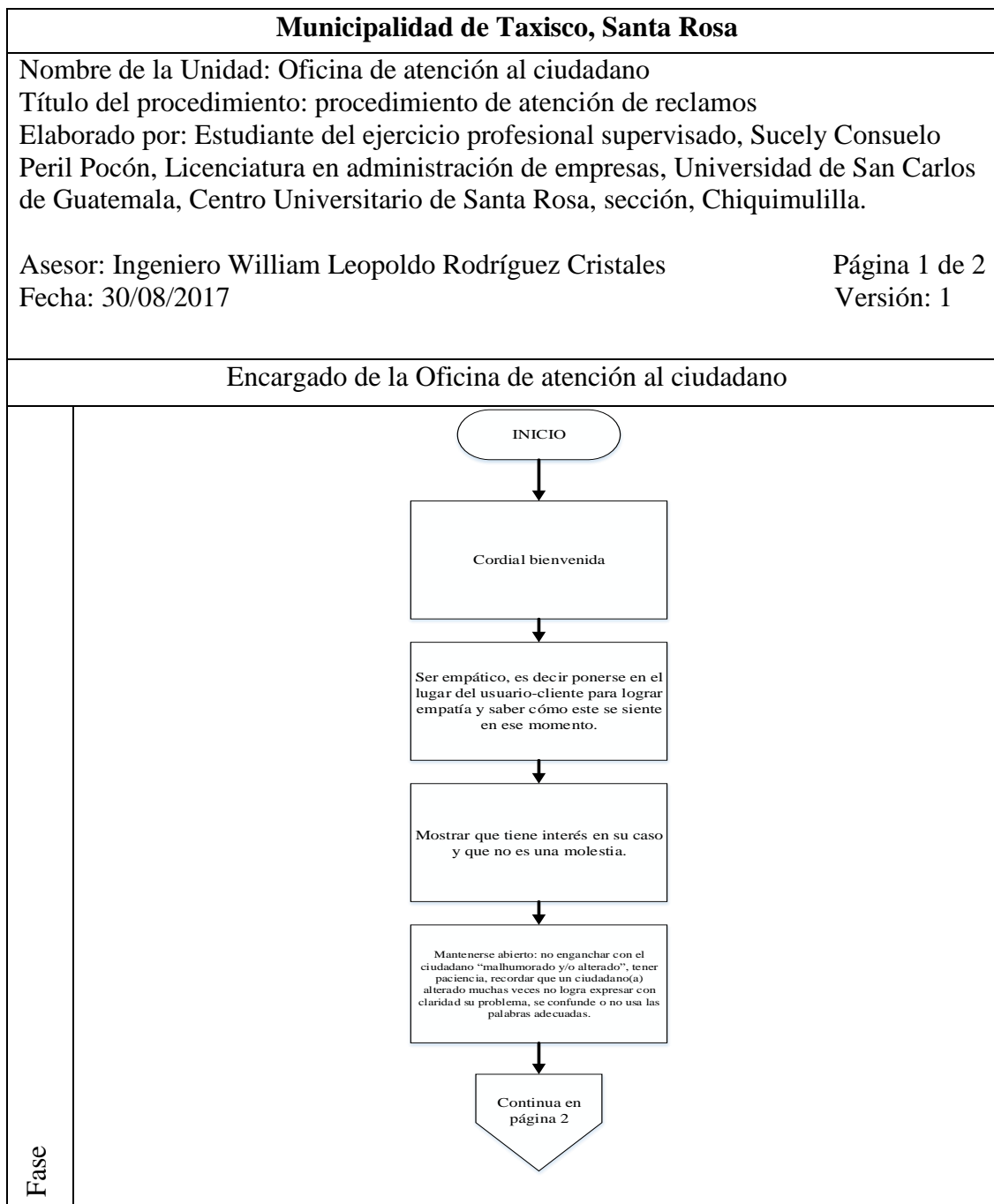
Cuadro 15
Procedimiento de atención de reclamos

Descripción del Procedimiento			
Nombre de la unidad: Oficina de atención al ciudadano			
Título del procedimiento: Procedimiento para atención de reclamos.			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formas: 1	
Inicia: Oficina de atención al ciudadano		Termina: Oficina de atención al ciudadano	
Unidad	Puesto Responsable	Paso	Actividad
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	1	Cordial bienvenida
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	2	Ser empático, es decir ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo este se siente en ese momento.
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	3	Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	4	Mantenerse abierto: no enganchar con el ciudadano “malhumorado y/o alterado”, tener paciencia, recordar que un ciudadano(a) alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	5	No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	6	Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada.
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	7	Trasladar la información de reclamo a la oficina donde sea necesaria.
Oficina de atención al ciudadano	Encargado de la Oficina de atención al ciudadano	8	Cordial despedida

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

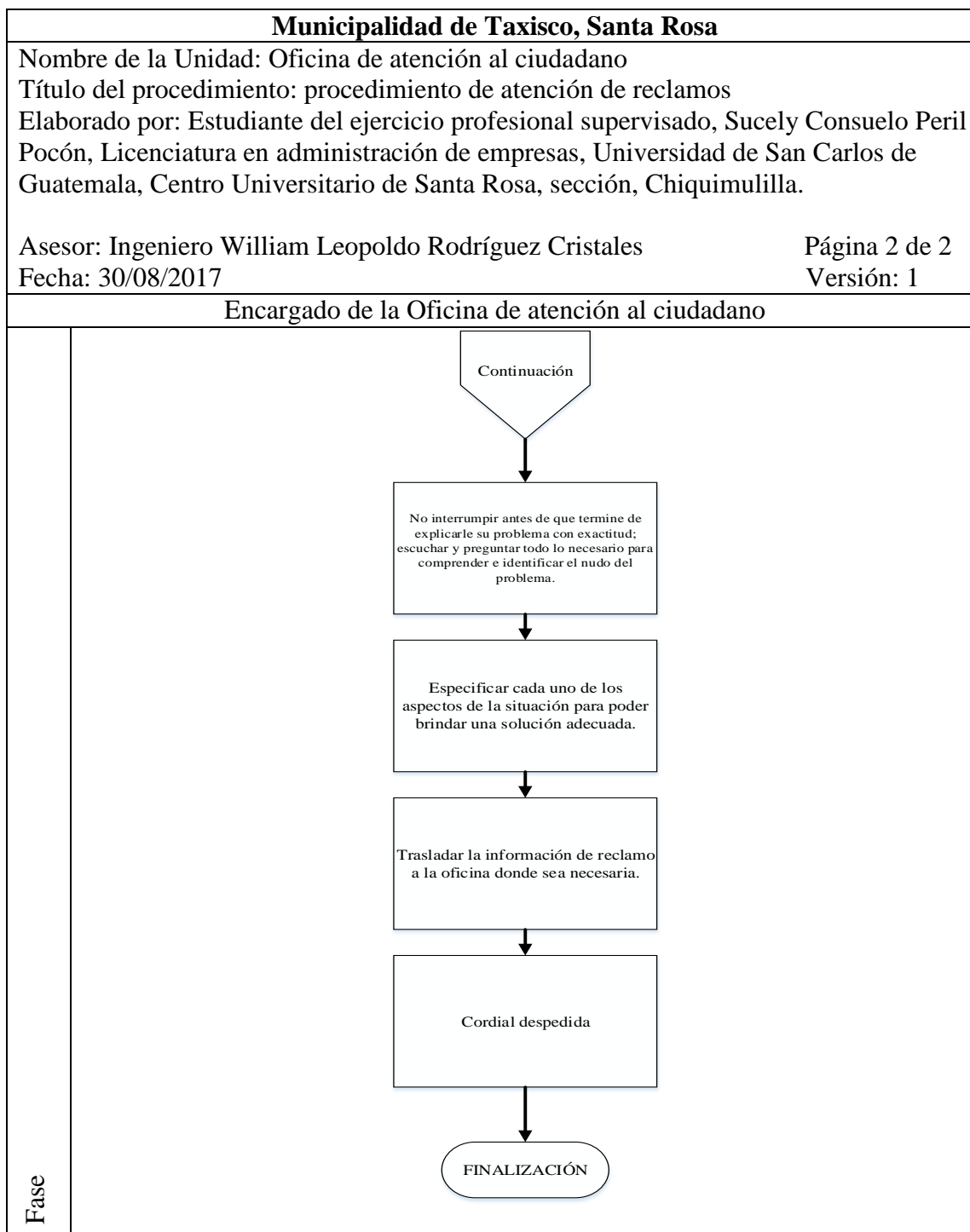
11.1.1.2 Diagrama de flujo para atención de reclamos.

Tabla 18
Diagrama de flujo de atención de reclamos



Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Tabla 19
Diagrama de flujo de atención de reclamos



Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

12.2 Glosario

1. Análogos: que tiene analogía o similitud con una cosa.
2. Autonomía: facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
3. Concesión: es el otorgamiento del derecho de explotación, por un período determinado, de bienes y servicios por parte de una Administración pública o empresa a otra, generalmente privada.
4. Cosmovisiones: manera de ver e interpretar el mundo.
5. Dictamen: es un juicio desarrollado o comunicado respecto a alguna cuestión.
6. Eficacia: capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.
7. Eficiencia: capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
8. Erario: conjunto de haberes, bienes y rentas pertenecientes al estado.

9. Heterogéneo: es aquello que está compuesto de partes de distinta naturaleza.
10. Infringir: no cumplir una ley, una orden o una norma, o hacer algo en contra de lo dispuesto en ellas.
11. Insumo: bien de cualquier clase empleado en la producción de otros bienes.
12. Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.
13. Parcelamiento: división simultánea o sucesiva de terrenos en dos o más nuevas parcelas independientes, o cuotas indivisas de los mismos.
14. Previsión: acción y efecto de prever, de ver con anticipación; preparar medios para futuras contingencias.
15. Proyección: de gastos y ganancias por un periodo de uno a cinco años.

16. Red vial: conjunto de vías terrestres marítimas y aéreas a través de las cuales podemos lograr establecer relaciones comerciales entre productores y consumidores o entre vendedores y compradores.
17. Remuneración: cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio.
18. Señalización: es el conjunto de estímulos que pretenden condicionar, con la antelación mínima necesaria, la actuación de aquel que los recibe frente a unas circunstancias que se pretende resaltar.
19. Transitorias: que dura relativamente poco tiempo.
20. Vinculación: sujeción de los bienes para perpetuarlos en un determinado empleo y en el orden sucesorio dispuesto por el fundador del vínculo.