

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 Guazacapán, Santa Rosa, Guatemala.

Ponente: Ariana Michel Barrientos Samayoa
Registro académico: 201245596
Código único de identificación: 1657238740608

Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson

Coordinador de Exámenes General de Graduación: M.A. Félix Tomas Gómez Figueroa

Id y enseñad a todos

Chiquimulilla, Santa Rosa, octubre del 2019

Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa

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

Licenciado José Luis Aguirre Pumay
Secretario del Consejo Directivo

Licenciado Walter Armando Carvajal Díaz
Representante de los Docentes del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala
Representante de los Docentes del Centro Universitario de Santa Rosa

Licda. 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 Solis.
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa.

Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Coordinador Académico

Lic. Félix Tomas Gómez Figueroa

Coordinador de Exámenes Generales de Graduación

Licenciado Carlos Humberto Ordoñez Choc

Coordinador de Administración de Empresas, Sección Cuilapa

Licenciado Victor Osbaldo Contreras Escalante

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

Licenciado Walter Armando Carvajal Días

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Sección Cuilapa

M. A. Amelia Raquel Sopony Pérez

Coordinadora de Turismo, Sección Cuilapa

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Sección Chiquimulilla

Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales

Coordinador de Administración de Empresas, Sección Chiquimulilla

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala

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

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Sección Taxisco


Ingeniero Agrónomo Jorge Luis Roldán Castillo

Coordinador de Agronomía, Sección Nueva Santa Rosa

Licenciado Obdulio Rosales Dávila

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

Dictamen y cartas de autorización

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

Dictamen Ejercicio Profesional Supervisado/Licenciatura en Administración de Empresas/
Chiquimulilla No. 07-2019. Centro Universitario de Santa Rosa
Administración de Empresas, Sección Chiquimulilla

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:
Ariana Michel Barrientos Samayoa, identificada con carnet número 201245596 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:

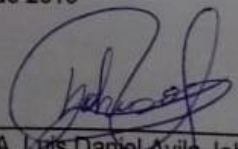
| | |
|---|-----------|
| a) Fase de investigación | 8 puntos |
| b) Fase de Fundamentación Teórica | 3 puntos |
| c) Fase Plan de acción de la intervención | 3 puntos |
| d) Fase de Ejecución del Proyecto | 30 puntos |
| e) Fase de voluntariado | 15 puntos |
| f) Informe final | 22 puntos |
| TOTAL | 81 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 Ariana Michel Barrientos Samayoa,
Identificada con carnet número 201245596 quien cumplió con 300 horas en la Unidad de Practica
Municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa y culminó satisfactoriamente las distintas etapas
del Ejercicio Profesional Supervisado incluido proyecto: **Implementación Visual de la
Estructura Organizacional, Misión y Visión de la Municipalidad de Guazacapán,
departamento de Santa Rosa** que se identifica en el expediente respectivo habiendo obtenido
la calificación total de ochenta y un puntos (81).

Chiquimulilla 17 de octubre de 2019


M.A. Luis Daniel Avila Johnson
Asesor Ejercicio Profesional Supervisado

Dictamen Ejercicio Profesional Supervisado/Licenciatura en Administración de Empresas/ Chiquimulilla No. 07-2019.

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: Ariana Michel Barrientos Samayoa, Identificada con carnet número 201245596 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.

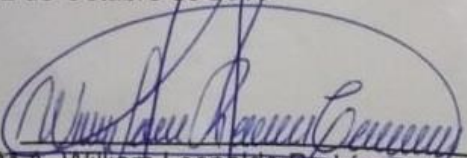
El informe está elaborado en hojas de papel bond tamaño carta, con márgenes de la siguiente manera: margen superior: 2.5 centímetros, margen inferior: 2.5 centímetros, margen izquierdo: 3.0 centímetros, margen derecho: 2.5 centímetros, interlineado: 1.5 centímetros, fuente: Times New Roman 12, cumpliendo 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 del estudiante Ariana Michel Barrientos Samayoa, Identificado con carnet número 201245596 quien cumplió con 300 horas en la Unidad de Practica **Municipalidad de Guazacapán**, y culminó satisfactoriamente las distintas etapas del Ejercicio Profesional Supervisado incluido proyecto: **En el municipio de Guazacapán, Santa Rosa.**

Chiquimulilla 22 de Octubre de 2019


M.A. William Leopoldo Rodríguez Cristales
Revisor Ejercicio Profesional Supervisado

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



Cuilapa 08, de noviembre del 2019

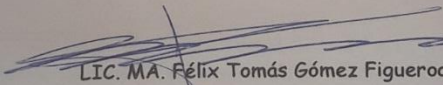
TAE. Ariana Michel Barrientos Samayoa
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas.
Sección Chiquimulilla. Centro Universitario de Santa Rosa

Respetable TAE. Barrientos Samayoa :

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 Ariana Michel Barrientos Samayoa, con documentos de identificación 1657238740608, registro académico 201445596, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, sección Chiquimulilla del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad San Carlos de Guatemala. Actividad académica desarrollada: en la Municipalidad de Guazacapan, Santa Rosa, mismo que cumple los requisitos establecidos en el normativo vigente.

Segundo: En virtud de lo anterior se autoriza la impresión del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado: "Implementación visual de la estructura organizacional, misión y visión de la Municipalidad de Guazacapan, Santa Rosa"

ID Y ENSEÑANZA A TODOS


LIC. MA. Félix Tomás Gómez Figueroa.
Coordinador General de Exámenes de Graduación. CUNSAROUS



nota: para efectos legales el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria

A Dios

Dios Todo poderoso, Creador del cielo y de la tierra, de lo visible e invisible ¡Te adoro señor he imploro tú divina gracia! En ti he confiado, ¡Condúceme por el camino verdadero! Te doy gracias por la sabiduría he inteligencia que nos das a cada ser humano sobre la faz de la tierra.

A mis padres

Higinio Barrientos y Magaly Samayoa, les doy las gracias por el apoyo y confianza que depositaron en mi persona para ser una profesional ante la sociedad, que este triunfo sea una honra y satisfacción para ellos, aunque mi padre ya no está, siempre me enseñaron nunca rendirme ante cualquier dificultad que se presente en los senderos de la vida.

A mis hermanos

Willman, Meylin, Josué, Libni, Astrid, ser ejemplo y que crean que los sueños se hacen realidad.

Agradecimientos

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser quien nos provee de sabiduría, inteligencia, conocimiento, ciencia divina y retención de memoria y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todo este tiempo, gracias a ellos he logrado llegar hasta este momento y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo compartir estos momentos con mi familia.

A mis hermanos por estar presente, en los momentos donde más he necesitado de apoyo moral para realizar y completar con el presente trabajo.

Agradezco a los docentes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Cunsaro, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, quienes han guiado con su paciencia y su rectitud como docentes.

A mis compañeros futuros colegas que me ayudaron, de cierta manera, para cumplir nuestro sueño de obtener el grado académico, que nos acredita como Licenciados en Administración de Empresas.

Índice

| Contenido | Paginas |
|--|---------|
| Resumen..... | i |
| Introducción..... | iii |
| Capítulo I | 1 |
| 1.1 Introducción | 1 |
| 1.2 Información general | 2 |
| 1.2.2 Datos del epesista..... | 2 |
| 1.2.3 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 |
| 1.5 Cronograma general | 4 |
| 1.6 Metodología de trabajo | 4 |
| 1.7 Evaluación | 5 |
| Capítulo 2..... | 6 |
| 2. Plan de diagnóstico | 6 |
| 2.1 Parte informativa..... | 6 |
| 2.1.1. Datos de las estudiantes del ejercicio profesional supervisado | 6 |
| 2.1.2. Datos de la institución | 6 |
| 2.2 Titulo..... | 7 |
| 2.3 Ubicación física de la institución..... | 7 |
| 2.4 Objetivos..... | 7 |
| 2.4.1 Objetivo general | 7 |
| 2.4.2 Objetivos específicos..... | 7 |
| 2.5 Justificación | 8 |
| 2.6 Actividades realizar | 8 |
| 2.7 Tiempo | 9 |
| 2.8 Cronograma | 9 |
| 2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar..... | 10 |

| | | |
|-----------------|------------------------------|----|
| 2.10 | Recursos..... | 11 |
| 2.10.1 | Talento humano..... | 11 |
| 2.10.2 | Materiales..... | 11 |
| 2.10.3 | Técnicos..... | 11 |
| 2.10.4 | Tecnológicos..... | 11 |
| 2.10.5 | Físicos..... | 11 |
| 2.10.6 | Financieros..... | 11 |
| 2.11 | Responsables..... | 12 |
| 2.12 | Evaluación..... | 12 |
| Capítulo 3..... | | 14 |
| 3 | Diagnóstico..... | 14 |
| 3.1 | Contexto..... | 14 |
| 3.1.2 | Geográfico..... | 14 |
| 3.1.3 | Social..... | 15 |
| 3.1.4 | Historia..... | 18 |
| 3.1.5 | Economía..... | 19 |
| 3.1.6 | Filosófico..... | 20 |
| 3.1.7 | Política..... | 20 |
| 3.2 | Institucional..... | 22 |
| 3.2.1 | Identidad institucional..... | 22 |
| 3.2.1.2.1 | Vías de acceso..... | 23 |
| 3.2.2 | Visión..... | 23 |
| 3.2.3 | Misión..... | 23 |
| 3.2.4 | Desarrollo histórico..... | 24 |
| 3.2.3 | Usuarios..... | 28 |
| 3.2.4 | Infraestructura..... | 29 |
| 3.2.5 | Proyección social..... | 30 |
| 3.2.6 | Finanzas..... | 32 |
| 3.2.7 | Política laboral..... | 34 |
| 3.2.8 | Administración..... | 36 |
| 3.2.9 | Ambiente institucional..... | 40 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| 3.3 | Lista de deficiencias, carencias identificadas | 43 |
| 3.4 | Problematización de las carencias | 44 |
| 3.4.1 | Tabla carencia – problema | 44 |
| 3.4.2 | Hipótesis-acción | 45 |
| 3.4.3 | Selección del problema | 45 |
| 3.4.4 | Propuesta de intervención – proyecto. | 46 |
| 3.5 | Descripción de indicadores | 46 |
| 3.5.1 | Análisis de viabilidad | 46 |
| 3.6 | Estudio de factibilidad..... | 47 |
| 3.7 | Análisis y descripción de resultados. | 49 |
| 3.7.1 | Metodología | 49 |
| 3.8 | Análisis e interpretación de datos de encuesta realizada a personal administrativo de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa..... | 51 |
| 3.9 | Análisis e interpretación de la lista de chequeo de prevención realizada a la Municipalidad..... | 56 |
| Capítulo 4..... | | 62 |
| 4. | Plan de acción | 62 |
| 4.1 | Identificación | 62 |
| 4.2 | Título del proyecto..... | 62 |
| 4.3 | Problema seleccionado..... | 62 |
| 4.4 | Hipótesis – acción..... | 62 |
| 4.5 | Ubicación geográfica de la intervención..... | 62 |
| 4.6 | Ejecutor de la intervención | 63 |
| 4.7 | Unidad ejecutora | 63 |
| 4.8 | Descripción de la intervención | 63 |
| 4.9 | Justificación de la intervención..... | 63 |
| 4.10 | Objetivos..... | 63 |
| 4.10.1 | Objetivo general | 64 |
| 4.10.2 | Objetivo específico..... | 64 |
| 4.11 | Metas..... | 64 |
| 4.12 | Beneficiarios | 64 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| 4.13 | Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos | 65 |
| 4.14 | Metodología de trabajo | 65 |
| 4.15 | Cronograma de actividades..... | 66 |
| 4.16 | Recursos..... | 67 |
| 4.16.1 | Talento humano..... | 67 |
| 4.16.2 | Materiales..... | 67 |
| 4.16.3 | Técnicos | 67 |
| 4.16.4 | Tecnológicos | 67 |
| 4.16.5 | Físicos..... | 67 |
| 4.16.6 | Financieros | 68 |
| 4.17 | Evaluación | 70 |
| Capítulo 5..... | | 71 |
| 5 | Fundamentación teórica..... | 71 |
| 5.1 | Elementos teóricos..... | 71 |
| 5.1.2 | Estructura | 71 |
| 5.2 | Calidad en la gestión pública | 81 |
| 5.3 | Comunicación..... | 82 |
| 5.4 | Trabajo en equipo..... | 83 |
| 5.5 | Fundamentos legales..... | 86 |
| Capítulo 6..... | | 90 |
| 6. | Ejecución y sistematización de la intervención | 90 |
| 6.1 | Descripción de las actividades realizadas..... | 90 |
| 6.1.1. | Cuadro actividad-resultado..... | 91 |
| 6.2 | Productos, logros y evidencias..... | 91 |
| 6.2.1 | Antes..... | 92 |
| 6.2.2 | Durante | 94 |
| 6.2.3 | Después | 95 |
| 6.2.4 | Acta de entrega del proyecto de la intervención | 96 |
| 6.3 | Sistematización de la experiencia | 97 |
| 6.3.1 | Actores | 97 |
| 6.3.2 | Acciones..... | 97 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| 6.3.3 | Resultados | 98 |
| 6.3.4 | Implicaciones | 98 |
| 6.3.5 | Lecciones aprendidas | 99 |
| 7 | Voluntariado | 100 |
| 7.1 | Plan de voluntariado | 100 |
| 7.1.1 | Parte Informativa..... | 100 |
| 7.1.2 | Título | 101 |
| 7.1.3 | Ubicación física..... | 101 |
| 7.1.4 | Descripción de la actividad | 101 |
| 7.1.6 | Justificación..... | 101 |
| 7.1.6 | Objetivos | 102 |
| 7.1.7 | Metas | 102 |
| 7.1.8 | Beneficiarios..... | 103 |
| 7.1.9 | Metodología de trabajo..... | 103 |
| 7.1.10 | Actividades a realizar | 103 |
| 7.1.11 | Cronograma..... | 104 |
| 7.1.12 | Recursos | 105 |
| 7.1.13 | Fuentes de financiamiento..... | 106 |
| 7.1.13.1 | Evaluación..... | 106 |
| 7.2 | Ejecución o evidencia del voluntariado | 106 |
| 7.2.1 | Descripción..... | 106 |
| 7.2.2 | Productos y logros | 107 |
| 7.2.3 | Antes..... | 108 |
| 7.2.4 | Acta de entrega de voluntariado..... | 112 |
| Capítulo 8. | | 113 |
| 8 | Evaluación del proceso | 113 |
| 8.1 | Evaluación del diagnóstico | 113 |
| 8.2 | Evaluación de la fundamentación teórica | 114 |
| 8.3 | Evaluación del plan de intervención | 115 |
| 8.4 | Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención | 117 |
| Capítulo 9. | | 118 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 9 | Conclusiones..... | 118 |
| | Capítulo 10..... | 119 |
| 10 | Recomendaciones..... | 119 |
| | Capítulo 11..... | 120 |
| 11 | Referencias bibliográficas..... | 120 |
| | Capítulo 12..... | 122 |
| 12 | Apéndice y glosario..... | 122 |
| 12.1 | Apéndice..... | 122 |
| 12.1.1. | Técnicas e instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de diagnóstico. 122 | |
| 12.1.2. | Acta..... | 126 |
| 12.1.3. | Solicitudes..... | 130 |
| 12.2 | Glosario..... | 132 |
| 8.2 | Glosario..... | 132 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|---|-----|
| Tabla 1 | Responsables del Diagnóstico Institucional | 12 |
| Tabla 2 | Evaluación del Diagnostico..... | 13 |
| Tabla 3 | Establecimientos educativos..... | 17 |
| Tabla 4 | División política de Guazacapán | 22 |
| Tabla 5 | Personas destacadas en el desarrollo del Municipio de Guazacapán Sana Rosa | 25 |
| Tabla 6. | | 44 |
| Tabla 7. | Hipótesis - Acción..... | 45 |
| Tabla 8. | Viabilidad del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa..... | 46 |
| Tabla 9 | Estudio técnico del proyecto en la municipalidad de Guazacapán Santa Rosa..... | 47 |
| Tabla 10. | Estudio de mercadeo del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa | 47 |
| Tabla 11. | Estudio económico del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa.. | 48 |
| Tabla 12. | Estudio financiero del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa ... | 48 |
| Tabla 13 | Evaluación | 70 |
| Tabla 14 | Formas de comunicación interna..... | 83 |
| Tabla 15 | Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico..... | 114 |
| Tabla 16. | Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica | 115 |
| Tabla 17. | Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención | 116 |
| Tabla 18. | Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y la sistematización de la intervención | 117 |

Índice de cuadros

| | |
|---|-----|
| Cuadro 1. Cronograma del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado | 4 |
| Cuadro 2. Cronograma del Plan de Diagnostico | 10 |
| Cuadro 3 Cantidad de colaboradores a tomar en cuenta para realizar encuesta..... | 49 |
| Cuadro 4 Cronograma de actividades plana acción..... | 66 |
| Cuadro 5. Presupuesto de gastos | 69 |
| Cuadro 6. Actividad - resultado..... | 91 |
| Cuadro 7. Presupuesto de voluntariado | 106 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Localización del municipio de Guazacapán, Santa Rosa, Guatemala | 14 |
|--|----|

Lista de Imágenes

| | |
|--|-----|
| Imagen 1 Área geográfica..... | 15 |
| Imagen 2 Legendario edificio de la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa | 24 |
| Imagen 3 Fotografía #1..... | 92 |
| Imagen 4 Fotografía #4..... | 94 |
| Imagen 5 Acta de entrega de proyecto de intervención..... | 96 |
| Imagen 6 Acta de entrega de voluntariado | 112 |
| Imagen 7 Acta de inicio..... | 126 |
| Imagen 8 Acta de finalización del ejercicio profesional supervisado | 128 |

Índice de Gráfica

| | |
|--|----|
| Gráfica 1. ¿El área donde desarrolla sus labores es adecuada? | 51 |
| Gráfica 2. ¿El mobiliario y equipo que utiliza para el desarrollo de sus labores está en buenas condiciones? | 52 |
| Gráfica 3 ¿Considera seguras las instalaciones del edificio municipal? | 53 |
| Gráfica 4 ¿Los servicios higiénicos se encuentran en buenas condiciones? | 54 |
| Gráfica 5 ¿Considera que el servicio que se brinda a la Población es bueno? | 55 |
| Gráfica 6 ¿Mantiene una buena relación laboral con todos los colaboradores de la institución?..... | 56 |

Resumen

Hoy en día la implementación visual de la estructura organizacional, visión y misión informan para contar su historia, para decirle al público de interés lo que hacen, lo que son y lo que quieren ser, toda empresa siempre está generando algo que contar y con diferentes intereses, lo importante es saber comunicar, no solo con el discurso de prestación de servicio y manufacturera, sino por medio de imágenes, gestos y movimientos representativos que le permitan generar credibilidad. Le permite a la organización vender su imagen, contar quienes son por medio de estrategias con enfoques de posicionamiento de imagen, reputación y sobretodo la consolidación de una identidad corporativa para consolidarse en prestación de servicio. Para asociarse con aquellos con los que comparten valores, para aliarse, construir credibilidad y lealtad. La estructura organizacional, visión y misión, éste ámbito sirve principalmente para informar y crecer en las diferentes áreas administrativa y operativa, por medio de diferentes elementos estratégicos, resaltando que tiene unos objetivos que son coherentes con los mensajes transmitidos, consistente con lo que la organización hace para que su entorno lo sienta y lo perciba. En este caso hablar de los valores que se comparten al interior y exterior para prevalecer y resaltar el municipio, los cuales son intangibles pero que se proyectan para hacer la diferencia en las actividades desarrolladas por cualquier entidad. Frente a su compromiso con el pueblo ha cambiado a lo largo de los años de historia sus características, refiriéndose a mejorar año tras año, alcanzando nuevas metas y objetivos.

La investigación se efectuó en el municipio de Guazacapán, departamento de Santa Rosa, en el periodo comprendido del 3 de agosto al 4 de septiembre de 2017, a efecto de poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en el transcurso de la formación universitaria, el tema general de estudio se denomina “Implementación Visual de la Estructura Organizacional, Visión y Misión de la Municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa del Ejercicio Profesional Supervisado”.

Con el fin primordial de conocer los procesos en su entorno laboral. El estudio consistió en un diagnóstico institucional para determinar las potencialidades productivas del Municipio de Guazacapán y presentando propuestas administrativas con el fin primordial de llevar a cabo su ejecución.

El estudio fue realizado por un equipo de practicantes conformado por dos administradoras de empresas, asesoradas por la docente supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado.

“Informar para explicar lo que hemos hecho o estamos haciendo”. Cada una de sus actividades tiene como objetivo que no solo el público beneficiario lo recuerde, sino también la comunidad en la que se trabaja, para cuando se regrese a ese mismo espacio, las personas tengan una imagen favorable de la organización. La corporación busca asumir un compromiso frente a su responsabilidad donde se integre y se articulen de forma sincrónica. Se preocupa por obtener un buen balance social para lograr cumplir su responsabilidad social.

Introducción

La Universidad de San Carlos de Guatemala, estableció el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- como un medio para evaluar al estudiante, previo a optar al grado académico de licenciatura.

Que el estudiante participe en los procesos de diseño y realización y elaboración de informes escritos que cumplan con los requisitos establecidos en el ámbito profesional y promover la realización de investigación en las áreas administrativa, que permita contribuir a la formación de nuevos investigadores.

Para llevar a cabo dicho proceso de ejecución de proyecto se solicitó al alcalde de la Municipalidad de Guazacapán del departamento de Santa Rosa la autorización para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado en dicha institución.

Al obtener la autorización se inició con la elaboración del plan de la etapa de diagnóstico, plasmando los datos institucionales, datos del proyectista, la justificación del plan, los objetivos, las actividades, los recursos a utilizar e instrumentos para evaluar el proceso. Después de haber obtenido la información necesaria para analizar las carencias y necesidades institucionales, la municipalidad basada en sus políticas educativas sugiere al estudiante epeista realizar la investigación y desarrollar en dicha institución, dando a conocer el proceso de un proyecto. Posteriormente se redactó el informe de diagnóstico institucional tomando en cuenta la información patrocinada de

los colaboradores de la institución con su respectivo análisis y priorización de problema para finalizando con el análisis de viabilidad y factibilidad.

Se diseñó el plan de trabajo en base al problema seleccionado, se tomaron en cuenta los datos generales, su descripción y la justificación del proyecto; la cual enfatiza su propósito y alcance con un determinando propósito, se redactaron sus objetivos, los cuales fueron cuantificados en metas, tomando en cuenta sus beneficiarios directos e indirectos, también se realizaron las gestiones necesarias para obtener el financiamiento y presupuesto para ejecutar dicho proyecto, se estableció un cronograma de actividades de una manera lógica; tomando en cuenta el tiempo disponible para cada actividad con base a la disponibilidad de la institución patrocinada y se establecieron los recursos humanos, materiales y físicos.

El proceso, consistió específicamente en la ejecución del plan perfilado en la fase anterior para hacer realidad la solución al problema detectado en el municipio de Guazacapán. Para dicha etapa se procede a describir cada una de las actividades programadas indicando la fecha y el resultado que se obtuvo de ella.

Es aquí donde se redactó y elaboro, enfocado en el tema de implementación visual de la estructura organizacional, visión y misión de la municipalidad de Guazacapán, departamento santa rosa; y se toma el tiempo necesario para la elaboración del mismo, el cual fue revisado y abalado por el asesor del ejercicio profesional supervisado, también se elaboró la solicitud a la institución para realizar el proceso de socialización, desarrollo de ejecución.

Capítulo 1

1 Plan general del ejercicio profesional supervisado

El presente capítulo comprende la realización de plan general del ejercicio profesional supervisado donde se da a conocer aspectos generales, dando a conocer los propósitos del estado situacional de la institución.

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 Guazacapán, 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 dicha municipalidad, realizando planteamiento, análisis y ejecución de proyecto a las problemáticas encontradas en dicha institución.

Para efectos de la investigación se utilizará la metodología de Técnicas de Investigación como lo es en cuentas, entrevista, lista de chequeo y observación para la recolección de información. Estableciendo como enfoque el proceso administrativo (Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control) para el logro de los objetivos.

1.2 Información general

1.2.2 Datos del epeista

Nombre: Ariana Michel Barrientos Samayoa

Carné: 201245596

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

1.2.3 Datos de la institución

Institución: Municipalidad

Municipio: Guazacapán

Departamento: Santa Rosa

País: Guatemala

Límites: Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Chiquimulilla; al oeste con Taxisco y al sur con el Canal de Chiquimulilla- todos los municipios de Santa Rosa y luego con el Océano Pacífico. (SEGEPLAN).

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 Guazacapán, Santa Rosa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar un diagnóstico institucional en la municipalidad de Guazacapán, 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 epesista ante las autoridades municipales.
2. Plan general del ejercicio profesional supervisado.
3. Plan del diagnóstico institucional
4. Diagnóstico institucional.
5. Fundamentación teórica.
6. Plan de acción.
7. Ejecución y sistematización de la intervención.
8. Evaluación del proceso.
9. El voluntariado.
10. Conclusiones, recomendaciones y bibliografía.
11. Apéndice y glosario.
12. Entrega del Proyecto.

1.5 Cronograma general

- Lugar: Municipalidad de Guazacapán departamento de santa rosa, Guatemala
- Responsable: Estudiante del ejercicio profesional supervisado Ariana Michel Barrientos Samayoa.
- Técnico asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson
- Fecha de inicio: 1 de agosto de 2017
- Fecha de finalización: 31 de agosto de 2017

Cuadro 1.

| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nota: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

1.6 Metodología de trabajo

Consistirá en la realización de una inspección a toda el área de la municipalidad de Guazacapán, 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 método de observación al personal del área administrativa y operativa.

1.7 Evaluación

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

- Evaluación ex-ante: identificar la etapa del plan general del 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 planificó y se ejecutó.

Capítulo 2

El presente capítulo comprende la realización del plan de diagnóstico, donde se recauda toda información necesaria por medio de los colaboradores para la redacción de informe, implementando y poner en práctica los conocimientos adquiridos por los epepista.

2. Plan de diagnóstico

2.1 Parte informativa

2.1.1. Datos de las estudiantes del ejercicio profesional supervisado

| Nombre | Carné |
|----------------------------------|-----------|
| Sesi Yasmin González Hernández | 201245594 |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa | 201245596 |

| | |
|------------------------|---|
| 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 |

2.1.2. Datos de la institución

| | |
|---------------|---------------|
| Institución: | Municipalidad |
| Municipio: | Guazacapán |
| Departamento: | Santa Rosa |
| País: | Guatemala |

Límites: Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Chiquimulilla; al oeste con Taxisco y al sur con el Canal de Chiquimulilla- todos los municipios de Santa Rosa y luego con el Océano Pacífico. (SEGEPLAN).

2.2 Título

Plan de diagnóstico institucional de la municipalidad del municipio de Guazacapán, Departamento de Santa Rosa.

2.3 Ubicación física de la institución

Barrio San Miguel Centro, Guazacapán Santa Rosa, a 114 Km. De la capital de la República de Guatemala.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Ejecutar el diagnóstico institucional en la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa, con la finalidad de determinar la situación actual de la institución, identificando las carencias y problemáticas existentes, que dificultan el funcionamiento.

2.4.2 Objetivos específicos

- Recaudar información sobre características relevantes como historia, economía, política etc.
- Realizar un inventario de los principales problemas y necesidades de la municipalidad de Guazacapán.

- Analizar el inventario de problemas encontrados, priorizando los que afectan en magnitud a la institución.
- Determinar y definir el problema.
- Definir la alternativa de solución al problema priorizado.

2.5 Justificación

Diagnosticar los problemas que afectan a la municipalidad de Guazacapán, santa rosa, aplicando los conocimientos teóricos que dan sustento al ejercicio profesional supervisado a través de las técnicas investigativas más adecuadas. Por esta razón es necesario la utilización de instrumentos que permitan recabar la información con el fin de identificar y determinar necesidades y problemas que afectan la municipalidad con la finalidad de dar la solución más viable y factible en el tiempo determinado para mejorar las condiciones de la institución, la satisfacción de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, así brindar un mejor ambiente y servicio a la población.

2.6 Actividades realizar

- Observación y recopilación de información.
- Elaboración de instrumentos.
- Aplicación de instrumentos.
- Investigación de campo.
- Análisis de información recaudada.
- Identificar, determinar, priorizar y definir el problema.
- Priorización de alternativas de solución.
- Análisis y definición de la alternativa de solución más viable y factible.
- Elaboración del informe.
- Entrega del informe.

2.7 Tiempo

Fecha de inicio: 06 de agosto de 2017

Fecha de finalización: 17 de agosto de 2017

2.8 Cronograma

- Lugar: Municipalidad de Guazacapán, santa rosa,
- Responsables: Epesista Sesi Yasmin González Hernández
Epesista Ariana Michel Barrientos Samayoa
- Técnico Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson

Cuadro 2.
Cronograma del Plan de Diagnostico

| No | Actividad | AGOSTO | | | | | | | | | | | |
|----|--|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L |
| | | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Revisión bibliográfica | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Técnica de observación | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Investigación de campo | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Implementación de una Lista de chequeo | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Implementación de encuestas y entrevista | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Análisis e interpretación de datos | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Elaboración del informe | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Presentación de diagnóstico | | | | | | | | | | | | |

Fuente: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar

- Método de observación.
- Encuestas.
- Entrevistas.
- Listado de chequeo

2.10 Recursos

2.10.1 Talento humano

Estudiante Epesista, asesor y personal administrativo y operativo de la institución.

2.10.2 Materiales

Hojas de papel bond, cuaderno de anotaciones, lapiceros, calculadora, folder, tijera y documentos proporcionados por la institución.

2.10.3 Técnicos

Análisis contextual e institucional y Técnicas e instrumentos de investigación participativa (entrevistas, encuestas).

2.10.4 Tecnológicos

Equipo de cómputo, memoria USB, impresora, internet y cámara digital.

2.10.5 Físicos

Escritorios, sillas, engrapadoras y extensión eléctricos.

2.10.6 Financieros

Gestión económica de epesista.

2.11 Responsables

Tabla 1
Responsables del Diagnóstico Institucional

| Epesista | Actividad |
|---|---|
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Observación y recopilación de información. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa | Elaboración de instrumentos. |
| SesiYasmin González Hernández | Aplicación de instrumentos. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Investigación de campo. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Análisis de información recabada. |
| SesiYasmin González Hernández | Identificar, determinar, priorizar y definir el problema. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Priorización de alternativas de solución. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Análisis y definición de alternativa de solución más viable y factible. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Elaboración del informe. |
| Ariana Michel Barrientos Samayoa SesiYasmin González Hernández | Entrega del informe. |

Nota: elaboración por estudiante 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 Diagnostico

| 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 diagnostico institucional 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 dela 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 dela 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 | | |

Nota: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

Capítulo 3

El presente capítulo comprende la realización de diagnóstico, donde se da a conocer aspectos de la Municipalidad de Guazacapán Santa Rosa, propósito es conocer el estado situacional de la institución.

3 Diagnóstico

El presente documento surge una vez finalizar, recoger los datos y su validación, la descripción o presentación de la situación actual del municipio.

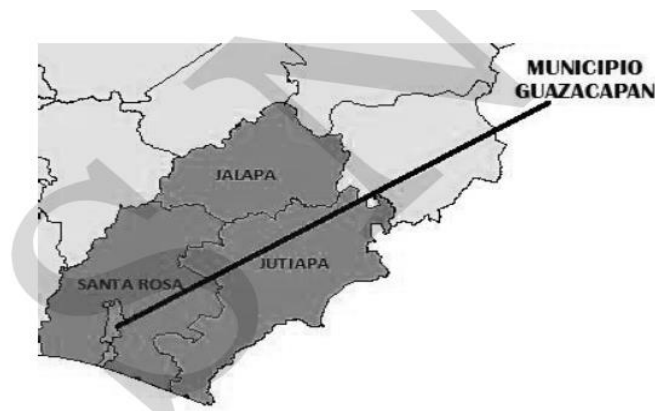
3.1 Contexto

3.1.2 Geográfico

Localización del municipio según su ubicación geográfica: Guazacapán, constituye uno de los 14 Municipios del departamento de Santa Rosa. La cabecera municipal se encuentra a una distancia de 105 Kilómetros de la ciudad capital de Guatemala y a 40 Kilómetros de la cabecera departamental. Está localizado a 261 metros sobre el nivel del mar, a un latitud de 14°04'18" y longitud de 90°25'07". Geográficamente, limita al norte con Pueblo Nuevo Viñas al este con Chiquimulilla, al sur con el océano pacifico y al oeste con Taxisco. (Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia, 2010, pág. 10).

Figura 1

Localización del municipio de Guazacapán, Santa Rosa, Guatemala

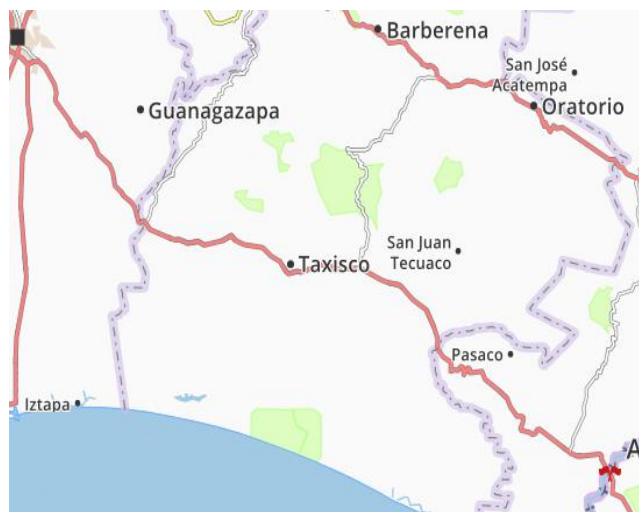


Fuente: Plan de Desarrollo Municipal, Guazacapán Santa Rosa, 2010.

El municipio de Guazacapán según su tamaño, el Instituto Geográfico Nacional (IGN) indica que el municipio tiene una extensión territorial de 172 Km², mientras que el Instituto Nacional de Estadística (INE) le atribuye una extensión de 109.6km². Según acuerdo municipal, el municipio de Guazacapán cuenta con 105 lugares poblados distribuidos de la siguiente manera: 1 casco urbano (dividido entre 8 barrios y colonias), 10 aldeas, 23 caseríos y 71 fincas.

En la siguiente tabla se describe los lugares poblados y la cantidad con la que cuenta el municipio.

Imagen 1
Área geográfica



Fuente: Google Maps, Elaboración propia, 2017

3.1.3 Social

El municipio de Guazacapán celebra dos fiestas titulares: una el 15 de agosto en honor a nuestra señora de la Asunción, y otra del 6 al 11 de diciembre, en conmemoración de la Virgen de Concepción. Sus fiestas las celebran con eventos religiosos, sociales, culturales, deportivos y danzas folklóricas del torito, moros y caballito (SEGEPLAN, 2010, pág. 17).

3.1.3.1 Salud

El distrito municipal de salud Guazacapán informa en su memoria de labores del 2008, que el municipio contaba con 18,760 habitantes de los cuales 13,580 fueron cubiertos por los servicios institucionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y 5,180 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 ha implementado el programa de extensión cobertura.

3.1.3.2 Educación

Cuenta con servicios educativos durante los últimos diez años se han incrementado, sobre todo en el ciclo de educación primaria y preprimaria, de manera que hay establecimientos en casi todas las comunidades del municipio. (ASEGEPLAN, 2010, pág. 18).

A continuación se presenta el cuadro con los datos de los establecimientos educativos.

Tabla 3
Establecimientos educativos

| No. | Establecimientos Educativos |
|-----|--|
| 1 | Escuela Oficial Urbana Mixta, Rafael Álvarez Ovalle. |
| 2 | Escuela Oficial Urbana Mixta, 25 de junio. |
| 3 | Escuela Oficial de Educación Física. |
| 4 | Escuela Barrio de Agosto. |
| 5 | Escuela Pablo Nelson Dávila. |
| 6 | Instituto Tecnológico de Informática. |
| 7 | Instituto Gregorio Gallardo. |
| 8 | Instituto Nacional de Educación Básica (INEB). |
| 9 | Colegio Miguel Ángel Asturias. |
| 10 | Colegio Evangélico Judá. |
| 11 | Colegio Francisco Orantes. |
| 12 | Colegio Iglesia de Dios. |
| 13 | Colegio Jesús Nazareno. |

Nota: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.1.3.3 Seguridad

Es necesario que se practiquen y se haga conciencia de esa manera es como se puede combatir la delincuencia, debido que la mente de la juventud se mantiene ocupada en el sentido que ese tiempo ocioso se ocupe en aprender nuevas cosas que servirán en cualquier momento de la vida al ser humano.

3.1.3.4 Deporte

Es importante que en los municipios también se fomente el deporte, debido a que son valores que se han perdido con el paso del tiempo. Guazacapán cuenta con 19 instalaciones deportivas en todo el municipio, lo que es un indicador de la práctica del deporte. Es importante que la juventud tome conciencia que practicando es como crecemos emocionalmente a tal grado que se posiciona como principal componente en la vida del ser humano.

3.1.3.5 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 obliga a importantes grupos de campesinos a migrar hacia el sector norte y sur del departamento al corte de cosecha 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, y debe migrar principalmente hacia la ciudad capital y los Estados Unidos.

El flujo de remesas es un soporte importante de la economía local, ingresaron en el año 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. Un porcentaje de esas remesas llegaron a Guazacapán, lo que equivale a un ingreso significativo para el municipio. A pesar de la crisis financiera de los últimos años en Estados Unidos la migración se mantiene constante.

3.1.4 Historia

Durante el periodo colonial, Santa Rosa perteneció a la alcaldía de Escuintla y Guazacapán, este último también conocido como partido. Se trataba de un área próspera, gracias a la fertilidad de sus tierras a su ventajosa posición geográfica, toda vez que era un paso obligatorio en el trayecto de la capital guatemalteca a los territorios salvadoreño y hondureño.

Con relación al municipio de Guazacapán, según Fuentes y Guzmán en su obra “recordación Florida” la etimología o significado de su nombre, en la certeza de la pronunciación de la lengua pipil, se compone de tres direcciones que forman esta palabra: Guatsacatapant, que quiere decir río de sácate, o hierba de culebras y la corruptela introducida, o la síncopa, pronuncia Guazacapán. Más el motivo de su

pronombre, negado a la simple tradición, no dejando certeza a este discurso, sólo a lo conjeturable, le hace campo por la propiedad de aquella tierra, como lleva, por su propia producción la raíz de la estrella, antídoto experimentado. Contra la mordedura de estas fieras, de donde pudo tomar este pronombre entre los indios”. (SEGEPLAN, 2010, pág. 17).

3.1.5 Economía

En el municipio de Guazacapán entre sus principales productos están los de tipo agrícola: maíz, frijol, arroz, ajonjolí, café, maicillo, frutas: mango, marañón, jocote, papaya, naranja, mandarina, entre otras.

Existe producción pecuaria, avícola en escala menor, así también producción artesanal: comales, lazos, atarrayas, redes de pesca.

El municipio cuenta con servicios de tiendas, abarroterías, farmacias, ferreterías, restaurantes, hoteles, talleres de mecánica, refrigeración, herrería de elaboración y reparación de carrocerías.

El 32% de la población mayor a 7 años del municipio se considera económicamente activa según el censo 2002. El 50% de esta población económicamente activa (PEA) se identifica como trabajadores no calificados, que está por arriba de la media departamental, lo que muestra la necesidad de impulsar la formación técnica de recursos humanos para la productividad. El municipio no cuenta con infraestructura ni condiciones adecuadas para la formación técnica (SEGEPLAN, 2010, pág. 41)

El 49% de la PEA trabaja en el agro, la producción más importante es granos básicos y frutas tropicales. En los últimos cinco años se ha incrementado dentro del territorio el cultivo de la caña de azúcar, cultivo que ha colocado en uno de los primeros lugares. En la industria y el comercio trabaja el 34%, sobre todo en el casco urbano, Poza de Agua y el Barro.

El 81% de la PEA está conformado por hombres y el 19% por mujeres según el Instituto Nacional de Estadística. Esto ilustra que la economía esa en mano de los hombres, y a la vez que no se valora el trabajo de la mujer en el hogar. También nos

indica que las finanzas del hogar son administradas por el hombre, por lo cual aún se vislumbra lejano el ODM promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.

La relación empleo población es de 30.31%. La proporción de la PEA que trabaja por cuenta propia es del 49.55 %, por lo cual no cuentan con prestaciones laborales ni seguro social.

3.1.6 Filosófico

Se basa en varias religiones, cuenta con una iglesia católica, varios oratorios, iglesias evangélicas, iglesias sabáticas, iglesia de los testigos de Jehová y una iglesia de los santos de los últimos días.

3.1.7 Política

3.1.7.1 Administración local e instituciones

El alcalde municipal actual de Guazacapán es el señor Francisco Orantes, quien fue electo en las elecciones del 2007 por la Unidad Nacional de la Esperanza (UNE). El consejo municipal está integrado por el alcalde municipal, dos (2) síndicos y cinco (5) concejales (SEGEPLAN, 2010, pág. 48).

Con base al diagnóstico político institucional municipal realizado en 2009 se recomienda diseñar un programa de capacitación, tanto para las autoridades municipales, como para los funcionarios municipales, con el fin de ser más eficiente su trabajo y lograr superarse. Para el gobierno municipal es importante presentar un mejor servicio que implica inversión en equipamiento e infraestructura. Se ha detectado la importancia de formar personal en aspectos de gestión ambiental y fomento económico para que el municipio pueda aprovechar mejor su potencial y que se generen recursos adicionales.

3.1.7.2 Presencia institucional

La representación institucional en el municipio está constituida principalmente por entidades gubernamentales, los actores claves en el proceso del desarrollo son: el director del Centro de Salud, el coordinador técnico administrativo de la 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 consejos comunitarios de desarrollo (COCODES) y representantes de asociaciones, quienes representan a las comunidades en la gestión de proyectos, entre otras actividades. La oficina municipal de la mujer promueve organizaciones femeninas.

3.1.7.3 Sistema de consejo de desarrollo y la participación ciudadana

En el municipio, el consejo comunitario de desarrollo (COCODE) está formado por cuarenta y tres (43) personas, entre ellos un (1) el alcalde municipal quien es el presidente o coordinador, siete (7) representantes de la municipalidad, cinco (5) representantes de instituciones, cuatro (4) representantes de la sociedad civil y veintiséis (26) representantes de Consejo comunitario de desarrollo (COCODE).

El 75% de las comunidades del municipio tienen organizado su consejo comunitario de desarrollo (COCODE), los cuales participan en la reunión del consejo municipal de desarrollo (COMUDE), convocada por el señor alcalde municipal a través de la dirección municipal de planificación (DMP).

La división política administrativa en el municipio de Guazacapán está distribuido de la siguiente manera.

3.1.8 Competitividad

El acceso a servicios públicos por la extensión territorial del municipio y la población que alberga el mismo, como los servicios de salud y educación que se prestan son aceptables, mientras se tiene limitantes en el área rural, en lo que es infraestructura, se carece de diversas carreras de educación media y superior por su ubicación geográfica y cercanías a los municipios de Chiquimulilla y Taxisco, la población estudiantil viaja fácilmente hacia estos para continuar sus estudios.

Tabla 4
División política de Guazacapán

| No. | Aldeas | Barrios | Colonias |
|-----|---------------|-----------------------|---------------|
| 1 | Platanares | San Miguel Centro | Los Almendros |
| 2 | Buenas Brisas | San Miguel Oriente | El Paraíso |
| 3 | El Astillero | San Pedro | |
| 4 | El Barro | San Sebastián | |
| 5 | Poza de Agua | De Agosto | |
| 6 | Cinco Palos | | |
| 7 | Ojo de Agua | | |
| 8 | Maneadero | | |
| 9 | Molinilla | | |
| 10 | Curvina | | |

Nota: elaboración propia con base a resultados obtenidos de investigación de campo. Año 2017

3.2 Institucional

3.2.1 Identidad institucional

Se entiende por identidad institucional el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento.

3.2.1.1 Nombre

Municipalidad de Guazacapán, departamento de Santa Rosa, Guatemala.

3.2.1.2 Localización geográfica

Se encuentra localizada en el centro del casco urbano, a un costado del parque, departamento de Santa Rosa.

3.2.1.2.1 Vías de acceso

La cabecera municipal de Guazacapán está sobre la ruta Internacional del pacifico C.A-2, que la une con los municipios de Taxisco, a cinco kilómetros y Chiquimulilla, a tres kilómetros con tres entradas principales, totalmente asfaltadas. Posee una red de caminos vecinales y veredas para el acceso a fincas, caseríos y aldeas circunvecinas, que contribuyen a una mayor realización de las actividades vinculadas con el intercambio y la comercialización de los productos agrícolas (SEGEPLAN, 2010, pág. 18).

3.2.2 Visión

La institución cuenta con una visión, que orienta a todo el personal que labora en ella, hacia donde quiere llegar, al punto de desarrollo que de seas llevar al municipio.

“Buscar el desarrollo social y económico de Guazacapán, Santa Rosa mejorando las condiciones de vidas de los habitantes de los cantones, aldeas y caseríos que componen la jurisdicción territorial del municipio”.

3.2.3 Misión

Es la razón de ser de la institución, el motivo por el cual se desarrollan distintas actividades en beneficio del personal y población en general. “Somos una entidad autónoma publica, que busca administrar los recursos patrimoniales, servicios públicos, ordenamiento territorial, así como también el fortalecimiento económico y la emisión de ordenanzas y reglamentos del municipio de Guazacapán Santa Rosa, logrando un desarrollo social y económico sostenido para el municipio”.

3.2.4 Desarrollo histórico

En esta parte se describe orígenes de la Institución, los personajes a quienes se les atribuye y agradece la creación del edificio y varios aspectos de relevancia.

3.2.4.1 Fundación

Palacio Municipal de Guazacapán: la alcaldía municipal de Guazacapán, en aquel entonces, funcionó en el edificio que hoy conoce como Instituto de Educación Básica por cooperativa. Al retornar al año de mil novecientos cincuenta y ocho, se inicia el recorrido de un edificio que hasta la fecha alberga a la Municipalidad.

Años anteriores, este inmueble perteneció a la señora Rebeca Aguilar viuda de Gallardo; esposa de don Gregorio Gallardo, un personaje guazacapaneco quien fuera propietario de la casa localizada al poniente (edificio del Instituto). A doña Rebeca Aguilera viuda de Gallardo, le pertenecía una parte del inmueble y la otra a su hija la señorita Emérita Rebeca Gallardo Aguilera, Profesora de Educación Primaria de este vecindario y domicilio (Municipalidad de Guazacapán Santa Rosa, 2009, pág. 9-10).

Imagen 2

Legendario edificio de la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa



Fuente: Monografía de Guazacapán, Santa Rosa

3.2.2.2 Fundadores

Personas que atribuyeron al desarrollo del municipio, según investigaciones de fuentes escritas fueron personas visionarias, activas y adineradas que con el aporte que brindaron mejores condiciones como infraestructura, calidad de vida, dinamizaron la educación, entre otros.

Tabla 5
Personas destacadas en el desarrollo del Municipio de Guazacapán Sana Rosa

| No. | Año | Nombre |
|------------|------------|-------------------------|
| 1 | 1940 | Gregorio Gallardo |
| 2 | 1940 | Cipriano Pérez |
| 3 | 1941 | Pablo Ramírez |
| 4 | 1940 | Francisco Quevedo Arias |
| 5 | 1941 | Ramón Valladares |
| 6 | 1945 | Adalberto Sierra |
| 7 | 1945 | Gabriel Luna Revolorio |
| 8 | 1940 | Arturo Abal |

Nota: elaboración propia con base a datos obtenidos de revista lo nuestro, 2009.

3.2.2.3 Relato cronológico

Don Gregorio Gallardo vendió la casona a los señores González quienes a su vez trasladaron los derechos a don Eugenio Comte y éste a la municipalidad, que funcionó hasta los años 40 donde hoy está el instituto por cooperativa.

La investigación señala a otro alcalde alrededor de los años 40, se trata del doctor José González Pérez (don Chepe González), de quién encontré poca documentación escrita a pesar de su amplio record de logros y beneficios en general para nuestro pueblo, se hizo acompañar de los ciudadanos don Tavo Estrada Contreras, don Joaquín Contreras Grajeda y don Calixto Gallardo (Municipalidad de Guazacapán Santa Rosa, 2009, págs. 11-12).

Fue un excelente jefe edilicio en cuyo período se instaló el servicio de alumbrado público, acto para el cual en su alocución final don Chepe dijo textual: “Queridos hermanos guazacapanecos. Llegó el momento de decir –hágase la luz...y la luz se hizo-. inmediatamente don Isaac Crespo técnico del servicio por inaugurar, activó el motor.

Deutz que movía un generador de 500Kwz. Subió la palanca de contacto y el pueblo entro en grito ¡Viva Guazacapán! ¡Viva don Chepe Gonzáles!

En otro orden de ideas, vale mencionar la figura de un alcalde que fungió por seis meses (de enero a julio 1954), se trata de don Víctor Ernesto Sandoval Carrillo. Por la convulsión política de la época y lo sui géneris de su breve mandato, es de fácil recordar. Sacudió el ritmo tranquilo y monótono de las familias guazacapanecas, acostumbradas a vivir el mismo o similar sistema municipal, por decir tradicional y de inspiración militar. Víctor Sandoval salió de lo común, justo en ese año asumió Jacobo Arbenz Guzmán la presidencia, su tendencia revolucionaria era obvia, la palabra comunista y ley agraria era el pan de cada día; la corporación de Guazacapán, creyó oportuno apoyar al nuevo sistema emanado por la presidencia de la república. Se polarizó a la población: compañeros campesinos y ricos enemigos de la revolución. Se apoyó al partido Acción Revolucionaria de la capital, hubo persecución, señalando a determinadas personas. Se otorgó poder a personas sin previa preparación corrió el alcohol entre campesinos, se reestructuró el sistema de impuestos locales, (en un documento se mencionó el almacén del chino Lau posiblemente el actual negocio de don José Lau). Se establecieron multas por no chapear los caminos de acceso de fincas y pobladores. Hubo temor. Reaparecieron los conocidos bandos (disposiciones municipales leídas en voz alta en las esquinas por un alguacil acompañado de policías y un tambor) a los que los vecinos acudían deseosos de información.

Anécdotas interesantes como estas se encuentran descritas dentro de los libros municipales, esperando ser re-descubiertas y divulgadas para cimentar y comprender nuestra cultura.

Entre los protagonistas descritos en nuestras fuentes aparecen personajes de nuestro pueblo que más de una vez comparecieron en libros de actas y otros de la década de 1950, encontramos entre otros a los siguientes: Julio César Orantes Gallardo, Luis Roldán, José María Contreras, Albertino Quevedo, Antonio Trejo, Gildaberto Mejía, Baudilio Valladares, Gustavo Estrada, Eugenio Comte, José Luis Pérez, Noé Franco Pérez, Félix Pablo Santos, Luis Solís, Emilio Pérez, Transito Contreras, Adán Orantes

de León, Virgilio Nájera, Luis del Cid, Pedro Montepeque, Margarito Cifuentes, Plácido Velásquez, Fulgencio Velásquez, Adolfo Pérez, Daniel Barrillas, Manuel Contreras, Candelario Orantes, Rodrigo González, José Nery Castellanos, Demesio Hernández, Federico Yaeggy y Arturo Velásquez.

La investigación nos transporta a cada uno de los ejercicios municipales hasta la fecha actual, así tenemos: 1941 Intendente Municipal. 1948 José Silvestre Alvares Villegas, 1950 Julio Orantes y Federico Solís, 1952 Cándido Pérez, sindico José Nery Castellanos Villegas y secretario Arturo Mota. 1954 Víctor Sandoval, Antonio Trejo, José Nery Castellanos, Tereso Ortiz, Juan Contreras, Efraín Crespo, Felipe Hernández y Tomas Gallardo como secretario.

Las actas de esta época como curiosamente aparecen firmadas en color rojo. El período es interrumpido e ingresa una Junta Emergente Municipal encabezada por don Juan B. Contreras; aparece aquí la figura del recordado señor David Ernesto Contreras polifacético y capaza fungiendo en la secretaría (sueldo mensual Q. 45.00). Reciben en esta época la alcaldía los señores José Daniel Barrillas y Rodrigo Pérez, colaboran en la guardia Carlos Leonardo, Antonio Ramírez y Tránsito Chico. 1955 se le adjudica la alcaldía al señor Rodrigo Pérez, hasta, marzo cuando le entrega al señor Julio César Contreras. Secretario Arturo Mota, inmediatamente después es Ernesto Contreras quien queda como titular. 1956 señor Manuel Contreras García, lo acompañan los Sres. Félix Pablo Santos, Efraín y Coronado Pérez, Arturo Velásquez y Juan Ceballos.

Temporalmente ingresa en la secretaría don Abelardo Pinto. 1957 Sr. Silvestre Alvares y Francisco Ibarra Villalobos. 1960 Sr. Arturo Velásquez y los señores José María Contreras, Juan Rodas y Armando Enríquez. 1962 Sr. Francisco Sarvelio Valladares (don paco Valladares). 1965 Srs. Efraín Pérez y Manuel García. 1966 don Eliseo González Villalobos. 1968 Sr. Arturo Velásquez. 1970 Sr. José Gerardo Contreras. 1972 don Pedro Isaac Crespo. 1974 don Arturo Velásquez. 1976 Sr. Jorge A. Contreras y Enrique Pérez. 1980 don Arturo Velásquez. 1982 Sr. Domingo Ramírez, lo acompañan don Crespo. Seguidamente la sucesión al año 1985, se encontraba de la siguiente forma:

- Señora Adelaida Centeno primera mujer alcaldesa Guazacapán.
- Señor Joel López.
- Señor Humberto Mejía.
- Señor Fredy R. Trejo y Víctor Morales.
- Señor Manuel de Jesús Vásquez Pérez.
- Y el profesor Pablo Nelson Dávila Marroquín.

Notas Finales: existe en la municipalidad un libro que tendría que resguardarse en forma especial, constituye una pieza única cuyo valor sería incalculable por su contenido, esta joya data de 1692 donde se consignan registros de posesión y compra de áreas de terreno. A la par de él existe otro documento donde acudía todo aquel vecino que comprara o vendiera semovientes, inmuebles para registrar demandas por deuda. Anecdóticamente se puede leer cuando un vecino hace entrega a su hija de Q250.00 quetzales ante el juez por concepto de herencia que finiquita su compromiso como padre.

3.2.3 Usuarios

Son las personas o vecinos que tienen acceso a los servicios que presta la Municipalidad, se clasifican según el tipo de servicio que reciben.

3.2.3.1 Tipos

Beneficiario, contribuyente e interno que hace uso de las instalaciones.

3.2.3.2 Características y condiciones

Por un mejor servicio, se categorizará la atención de los vecinos, de acuerdo al recinto en el cual se entregue el servicio requerido.

3.2.3.3 Situación económica

Según información proporcionada por el personal de la institución, la situación económica de los usuarios que visitan la municipalidad es variada, asisten personas de clase económica baja, media y alta.

3.2.4 Infraestructura

En esta parte se da a conocer información sobre la infraestructura, ambientes y espacios para el desarrollo de las actividades dentro de la Municipalidad.

3.2.4.1 Área total

El edificio Municipal, es considerado como patrimonio cultural, “tiene un terreno de 190.68 mts² de 2 niveles aproximadamente”. (Gutierrez, 2004, págs. 16-17).

3.2.4.2 Área construida

El edificio municipal ha sido reconstruido en varias ocasiones a pesar de ello posee “del terreno total de 190.68 mts² de dos niveles, tiene un área construida de 136.68 mts² aproximadamente”. (Gutierrez, 2004, págs. 16-17).

3.2.4.3 Área descubierta

“En el segundo nivel hay un área aproximada de 54 mts², no construida la cual se utiliza como jardín o área verde”. (Gutierrez, 2004, págs. 16-17).

3.2.4.4 Ambiente y destino

Siete oficinas, una biblioteca, una bodega, dos servicios sanitarios, un salón de usos múltiples y un salón polideportivo.

3.2.4.5 Estado de conservación

En el municipio existen algunos valores patrimoniales de la época colonial, el edificio municipal es uno de ellos y fue restaurado, conservando su arquitectura antigua,

y se preservan construcciones de esa época en el casco municipal.

El edificio está en buenas condiciones, las paredes pintadas de color celeste y azul, sus pisos en buen estado, el área verde se conserva y brinda un ambiente agradable en la institución.

3.2.4.6 Locales disponibles

La municipalidad cuenta con siete locales disponibles para uso propio o comercios en beneficio y desarrollo de la población.

3.2.4.7 Condiciones y uso

Las condiciones en que se encuentra la institución, son excelentes, por el mantenimiento que recibe, en el año 2001 fue objeto de una remodelación completa.

3.2.5 Proyección social

Es la presencia de la Municipalidad en actividades a beneficio de la población en general, en ellas se puede mencionar los siguientes programas que se desarrollan en la Institución.

Programa de aporte económico del adulto mayor: artículo 1. Objetivo del programa, tiene por objeto crear un programa de aporte económico a las personas de sesenta y cinco años y más, con la finalidad de que el Estado garantice a ese sector de la población, la atención de sus necesidades básicas mínimas (Congreso de la República de Guatemala, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social fue creado en el 2005, pág. 2).

El programa otorga mensualmente un aporte económico por parte del Estado a los adultos mayores de 65 años que se encuentren en situación de pobreza extrema o discapacidad física, psíquica o sensorial. El monto del aporte económico es el equivalente al 40% del salario mínimo establecido para los trabajadores del sector agrícola.

Los beneficiarios de este programa son todas aquellas personas guatemaltecas de origen, que se demuestre a través del estudio socioeconómico realizado por un

trabajador social, que carece de recursos económicos y está en pobreza extrema, lo cual le hace candidato elegible para obtener este beneficio.

Son beneficiarios especiales del programa las personas mayores de 65 años de edad que tengan una limitación física o mental debidamente certificada por Directores de Hospitales Nacionales, Centros o Puestos de Salud, y que se encuentren en situación de extrema pobreza. Programa de la dirección municipal de la mujer-DMM-

La municipalidad de Guazacapán en cumplimiento a lo establecido en el código municipal decreto No. 12-2002 en el artículo 96 Bis el cual establece: la oficina municipal de la mujer se convierten en una dirección de la organización interna de las municipalidades, y es la responsable de elaborar e implementar propuestas de políticas municipales basadas en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo de la Mujer guatemalteca [...] la oficina municipal de la mujer coordinará sus funciones con las demás oficinas técnicas de la municipalidad (Congreso de la República de Guatemala, 2002).

Tiene como función ser una plataforma para crear, gestionar y ejecutar, planes, programas y proyectos, para el desarrollo integral de las mujeres del municipio de Guazacapán, Santa Rosa.

Capacitaciones por parte del Instituto Técnico de Capacitación (INTECAP) a propietarias de comedores de la localidad: las capacitaciones las imparte personal de INTECAP, se desarrollan en las instalaciones de la Municipalidad, dos veces por semana. Las beneficiarias son propietarias de comedores locales quienes proporcionan todo el material a utilizar en la elaboración de los platillos, al tener el producto terminado cada beneficiaria decide el destino ya sea para el consumo o para la venta.

El gobierno municipal en su programa de capacitar busca el desarrollo de todas las mujeres propietarias de comedores locales, de sus familias y del municipio.

(Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 119).

3.2.6 Finanzas

Abarca el análisis del flujo económico que se realiza en la Institución, según Córdoba (2014) afirma: “las finanzas del Estado constituyen la actividad económica del sector público, con su particular y característica estructura que conviene con la economía de mercado, de la cual obtiene los recursos y a la cual le presta un marco de acción”. (pág. 14).

Son una rama de la economía y administración de empresas que estudia el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos y empresas, con la incertidumbre y el riesgo que esta actividad conlleva.

3.2.6. Presupuesto y flujo de efectivo

3.2.6.1 Presupuesto

Es la estimación anticipada de los ingresos y egresos que pretende realizar la municipalidad de un período fiscal determinado. “el presupuesto aparece, pues, como una relación debidamente clasificada del conjunto de los gastos que han de entenderse en un periodo de tiempo, y de los ingresos que se prevén para cubrirlos”. (Calvo Prieto, Robledo de Dios, & Martínez del Fresno, 2005, pág. 13).

La información del presupuesto de la municipalidad, por ser de carácter confidencial no se obtuvo información.

Son los cálculos y negociaciones anticipadas de los ingresos y gastos de una actividad económica, sea personal, familiar, empresarial o pública. Contiene los gastos e ingresos correspondientes a un período por lo general anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir un objetivo previsto, expresado en términos financieros, que deben cumplirse en un tiempo determinado.

3.2.6.3 Análisis del flujo económico

En la municipalidad de Guazacapán se trabaja un flujo económico, por ser de carácter financiero y confidencial no se obtuvo información.

La creación de valor constituye el objetivo principal de cualquier directivo de

institución. Dicho proceso es escrutado por los analistas financieros, cuyos informes tienen un impacto decisivo en las valoraciones de los negocios llevadas a cabo en los mercados financieros.

3.2.6.5 Fuentes de obtención de fondos

Obtiene sus ingresos en gran parte del gobierno central, adicional percibe ingresos de fuentes propias.

Los fondos se obtienen del 10% del aporte ingresos tributarios IVA-PAZ, impuesto de circulación de vehículos, distribución de petróleo y sus derivados, ingreso de arbitrios municipales, rentas de los locales municipales, pago de servicios como agua potable, drenajes, recolección de desechos sólidos, etc.

3.2.6.6 Venta de bienes y servicios

Son el resultado de los esfuerzos humanos para satisfacer las necesidades y deseos de las personas. La producción económica se divide en bienes físicos y servicios intangibles. Los bienes son objetos que pueden ser vistos y tocados, tales como libros, plumas, sal, zapatos, sombreros, y carpetas. Los servicios son realizados por otras personas, tales como doctores, jardineros, dentistas, peluqueros o camareros. Se asume que el consumo de bienes y servicios provee de utilidad (satisfacción) al consumidor.

La institución no realiza venta de bienes, sólo la prestación de servicios.

3.2.6.7 Cartera de cuentas por cobrar y por pagar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por venta, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o de cualquier otro concepto análogo.

Las cuentas por pagar son las cantidades en deuda de una institución a los acreedores por los servicios o bienes adquiridos, pueden corresponder a mercancías, servicios privados o públicos. Según información de la Dirección Administración Financiera Integral Municipal, la Institución no posee cartera de cuentas por cobrar y pagar.

3.2.6.8 Acceso a créditos

Es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo, mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines.

Según información brindada por la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIM), la institución no cuenta con acceso a créditos.

Tener acceso y saber utilizar un crédito es fundamental para la vida diaria. Es probable utilizar un crédito, ya sea a través de una tarjeta o un préstamo.

3.2.6.9 Previsiones

Es un gasto que se realizara en el futuro, pero que no se sabe cuándo ni cuanto alcanzara, es una reserva para cubrir un gasto estimado.

Es un término que procede del latín *praevisio* que refiere a la acción y efecto de prever (conjeturar lo que va a suceder a través de la interpretación de indicios o señales; ver con anticipación; preparar medios para futuras contingencias).

La institución en su estado financiero no cuenta con provisiones.

3.2.7 Política laboral

Orientada a promover la estabilidad de sus colaboradores para elevar los niveles de producción.

3.2.7.1 Procesos para contratar personal

Los procesos para contratar personal son una serie de pasos que han de desarrollarse.

- Reclutamiento de personal: es el proceso integrado por un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a traer candidatos potencialmente calificados y

capaces de ocupar cargos dentro de la organización [...] inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo de los candidatos.

(González, Olivares, González, & Ramos, 2014, pág. 93).

En la municipalidad el proceso de reclutamiento se realiza según las necesidades o plazas vacantes que van surgiendo, los prospectos llevan su expediente al Director de Recursos Humanos, quien los traslada a los encargados de la selección.

- Selección de personal: el proceso de selección es una actividad importante, ya que en él se escoge a los nuevos colaboradores que pertenecerán a la institución, “es una actividad de clasificación donde se escoge aquellos postulantes que tiene mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido para satisfacer las necesidades de la organización y del perfil requerido”. (Bnolad, Carro, Stantacatti, Gismano, & Banchieri, 2007, pág. 140).

Trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos si no conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más, a fin a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar.

El proceso de selección lo realiza el Alcalde Municipal, quien verifica los expedientes y cualidades de los prospectos, analizando la selección de la persona idónea para la plaza vacante.

- Contratación de personal: es formalizar la relación entre colaboradores y la empresa “la contratación o empleo de personal hace referencia a la 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).

El alcalde traslada el expediente del prospecto seleccionado al Concejo Municipal quien autoriza la contratación del nuevo integrante de la institución.

3.2.7.2 Perfiles para los puestos

Son los requerimientos que deben satisfacer las personas, para ocupar los puestos eficientemente. Así afirma (Palomo, 2006). “los requisitos a reunir para desempeñar óptimamente las funciones asignadas a la ejecución de un determinado proceso de negocio”. (pág. 101).

En la Municipalidad según el cargo así establecen los siguientes perfiles:

- Nivel de escolaridad.
- Especialidad.
- Edad.
- Género.
- Estado civil.
- Nivel de riesgo.

3.2.8 Administración

Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento para garantizar su crecimiento) de una organización, con el fin de obtener el máximo.

3.2.8.1 Planeamiento

Es un proceso metódico que se diseña con la misión de lograr un objetivo, poniendo en términos más simples, el planeamiento implica la elaboración de un plan que nos permite llegar a la concreción de un fin propuesto.

- La planeación estratégica: es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así, como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro (Amaya Amaya, 2005, pág. 14).

3.2.8.2 Tipos de planes

La municipalidad utiliza el tipo de plan POA, en el cual trazan los objetivos a cumplir en el periodo de un año. Un plan operativo es un documento en el cual los responsables de una organización establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.

- Plan operativo: es un documento en el cual los responsables de una organización (ya sea una empresa, una institución o una oficina gubernamental) establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.

Por lo general un plan operativo tiene una duración de un año. Por eso, suele ser mencionado como plan operativo anual (POA). El POA tiene por escrito las estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos y que suponen las directrices a seguir por los colaboradores en el trabajo cotidiano. Cabe mencionar, que al igual que los otros, el plan operativo permite el seguimiento de las acciones para juzgar su eficacia; en caso de que los objetivos estén lejos de ser satisfechos, el directivo tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas.

3.2.8.2 Organización

La organización es la segunda fase del proceso administrativo. A través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento.

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Reyes Ponce, 2005, pág. 212).

- Niveles jerárquicos de organización: la municipalidad tiene sus niveles jerárquicos establecidos, funciones, cargos y niveles en el organigrama institucional.
- Existencia de manuales de procedimientos: la institución si cuenta con manuales de funciones y procedimientos, en ellos están establecidos los lineamientos para cada nivel jerárquico.

3.2.8.3 Coordinación

La coordinación consiste en integrar todas las actividades de los distintos departamentos de la empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. Según Mercado (2002) “Podemos definir la coordinación como la reunión de esfuerzos para lograr el objetivo previamente establecido por la empresa. La coordinación es un elemento dinámico, ya que de ella depende la eficiencia de las diferentes áreas que integran la empresa”. (pág. 571)

En la institución la coordinación debe de estar presente según los siguientes complementos.

- Existencia de informativos internos: la institución carece de informativos internos.
- Existencia de carteleras: la institución posee carteleras, en ellas dan a conocer al personal avisos, notificaciones o diferente información, para que los interesados puedan estar pendientes.
- Tipos de comunicación: se utiliza comunicación verbal y escrita.

- Reuniones periodicidad: las reuniones se realizan con el personal mensualmente, con el concejo municipal semanalmente.

3.2.8.4 Control

La función administrativa del control es la medición y la corrección del desempeño de los colaboradores con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa. Controlar es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa, implica:

Establecer metas y normas.

Comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas.

Reforzar los aciertos y corregir las fallas. (Welsch, 2005, pág. 5).

- Normas de control: están establecidas en el reglamento interno de la institución.
- Registros de asistencia: se utiliza un sistema de huella, los colaboradores marcan al ingreso a sus labores, inicio y fin de almuerzo y la hora de retiro.
- Evaluación al personal: se realiza semanalmente, el responsable es el director o jefe de cada área.
- Actualización de inventarios físicos de la institución: dicha actividad la realizan con la finalidad de conocer todos los activos fijos con los que cuentan.
- Elaboración de expedientes administrativos: de dicha actividad se encarga el director de recursos humanos, quien posee en resguardo cada expediente de los colaboradores de la institución.

3.2.8.5 Supervisión

La supervisión es una actividad técnica que permite verificar que las actividades programadas se desarrollen de forma satisfactoria. La supervisión es la conducción y dirección de los colaboradores 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 (Luna González, 2014, pág. 107).

- Tipos de supervisión: en la institución se realiza el tipo de supervisión democrático, ya que el supervisor permite que los trabajadores participen en la solución de los problemas, los anima para seguir adelante, verifica que el trabajo ha sido realizado y felicita al que se lo merezca.
- Mecanismos de supervisión: por medio de la observación.
- Periodicidad: semanal
- Instrumentos: la institución carece de instrumentos específicos para la supervisión.

3.2.9 Ambiente institucional

Es el ambiente generado en una institución a partir de las vivencias cotidianas de sus colaboradores. Este ambiente tiene que ver con las actitudes, creencias, valores y motivaciones que se expresan en las relaciones personales y profesionales.

3.2.9.1 Clima laboral

Es el medio en el que se desarrolla habilidades cotidianas. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en la productividad de la institución.

Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes. Un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales [...] por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial (Gan Bustos & Triginé, 2013, pág. 276).

La institución desarrolla un clima laboral adecuado para el desarrollo de las actividades de cada trabajador, el personal se siente relajado y cómodo. El equipo que utilizan se encuentra en buenas condiciones lo que facilita el desarrollo de sus labores.

3.2.9.2 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad o institución que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales.

Las relaciones interpersonales en la municipalidad se desarrollan con más facilidad entre los colaboradores de cada departamento, es poca la comunicación que existe con las personas de otras áreas.

3.2.9.3 Trabajo en equipo

Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

En la institución el trabajo en equipo se desarrolla en beneficio de la población en general, todos los colaboradores se enfocan y colaboran para que las actividades se desarrollen según lo planificado.

3.2.9.4 Sentido de pertenencia

Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

En la institución el trabajo en equipo se desarrolla en beneficio de la población en general, todos los colaboradores se enfocan y colaboran para que las actividades se desarrollen según lo planificado.

3.2.9.5 Compromiso

Es la acción que lleva al personal de una institución al desarrollo con excelencia de todas sus actividades.

Los colaboradores de la municipalidad están comprometidos en el desarrollo de sus labores, tienen como finalidad el bien común para todos los vecinos del municipio.

3.2.9.6 Liderazgo

Es el conjunto de habilidades que posee una persona e influye en un grupo de individuos “Liderazgo es un proceso o situación en que una persona o varias en mérito de su capacidad real o supuesta para resolver los problemas cotidianos de la vida de un grupo encuentra seguidores que se hallan bajo su influencia”· (Arce, 1960, págs. 2-3) El Director de cada departamento de la municipalidad como líder influye una imagen de dirección que tiene la capacidad de organizar, coordinar y controlar a los colaboradores para un mejor funcionamiento institucional interno y externo para el logro de las metas propuestas, desarrolla las capacidades del personal, pone en práctica los conocimientos adquiridos, expresándose de una forma completa conociéndose a sí mismos y hacia dónde quiere llegar.

Como dice Mauro (Serrano, Rincón, A. en “Mauro: El camino del líder”, (2003) página 33):

“El hecho de influir en otras personas y de que éstas te sigan, es ya una acción de liderazgo y viene a ser como el ejercicio de la autoridad, para que la persona, ya sea en grupo pequeño, se oriente para conseguir una meta en común”.

El autor Brown en: Sánchez, Vásquez, J.F en “Liderazgo: Teorías y aplicaciones” (2010) lo define como: “aquella influencia que es positiva para todo el grupo, es decir, que ayuda al grupo a llevar el término su propósito, a conseguir objetivos, a mantener un buen funcionamiento, y a adaptarse a su entorno”.

Se hace necesario que los directores de las organizaciones o todo aquel con personas a su cargo sea al mismo tiempo líder. Que ejerzan al tiempo poder institucional y poder personal. A sí mismo el liderazgo no es la función exclusiva del gerente, debe combinarlas con otras como planificar, controlar, tomar decisiones. A continuación paso a citar las capacidades deseables en un líder según el autor, Serrano, Rincón, en su obra: “Mauro: El camino del líder” (2003) pág., 59)

Un buen líder influye una imagen de dirección que tiene la capacidad de organizar, coordinar y controlar un grupo de personas para un mejor funcionamiento institucional interno y externo para él logro de las metas propuestas, desarrollando las capacidades

del personal, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos, expresándose de una forma completa conociéndose a sí mismos y hacia dónde quiere llegar.

3.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas

1. Falta de información para ubicar cada departamento.
2. Deficiencia en cada departamento.
3. Falta de identificación de la misión y visión.
4. Inexistencia de un lugar adecuado para que el personal ingiera sus alimentos.
5. Deficiencia en el servicio de agua.
6. No se comparte amigablemente entre los colaboradores.
7. Falta de identificación del organigrama institucional.
8. Desconocimiento de los colaboradores sobre la estructura organizacional, visión y misión.

3.4 Problematización de las carencias

3.4.1 Tabla carencia – problema

Tabla 6.
Carencias – Problemas.

| No. | Carencias | Problemas |
|------------|---|---|
| 1 | Inexistencia de señalización en las instalaciones para actuar en caso de emergencia. | ¿Cómo implementar la señalización en las instalaciones para actuar en caso de emergencia? |
| 2 | Poco conocimiento para brindar primeros auxilios. | ¿Cómo proveer de conocimiento al personal para brindar primeros auxilios? |
| 3 | Poco conocimiento sobre seguridad e higiene industrial e insuficiente identificación de las oficinas que integran la municipalidad. | ¿Qué hacer para propiciar de conocimientos sobre seguridad e higiene industrial y lograr la identificación de los departamentos de integran la municipalidad? |
| 4 | Inexistencia de un lugar adecuado para que el personal ingiera sus alimentos. | ¿Cómo implementar un lugar adecuado para que el personal ingiera sus alimentos? |
| 5 | Deficiencia en el servicio de agua en la institución. | ¿De qué manera se puede mejorar el servicio de agua en la institución? |
| 6 | No se comparte amigablemente entre los colaboradores. | ¿Qué hacer para motivar el comportamiento amigable entre los colaboradores? |
| 7 | Falta de identificación del organigrama institucional. | ¿Cómo identificamos un organigrama que integra la institución? |
| 8 | Desconocimiento de los colaboradores sobre la estructura organizacional, visión y misión de la institución. | ¿De qué manera el personal puede tener conocimiento sobre la estructura organizacional, visión y misión de la institución? |
| 9 | Inexistencia de sala de espera para la población que visita la institución. | ¿Cómo implementar la sala de espera para la población? |
| 10 | No existe un proceso específico para contratar a los colaboradores. | ¿De qué manera se puede establecer un proceso específico para contratar personal? |

Nota: elaboración propia en base al estudio realizado en el municipio de Guazacapán, (2017).

3.4.2 Hipótesis-acción

Tabla 7.

Hipótesis - Acción.

| No. | Problema (pregunta) | Hipótesis-acción |
|-----|--|--|
| 1 | ¿Cómo implementar la señalización en las instalaciones para actuar en un caso de emergencia? | Si se realiza un plan de contingencia en las instalaciones, entonces el personal podrá guiarse para actuar en un caso de emergencia. |
| 2 | ¿Cómo proveer de conocimiento al personal para brindar primeros auxilios? | Si se brinda capacitación, entonces el personal tendrá el conocimiento para brindar primeros auxilios. |
| 3 | ¿Qué hacer para propiciar de conocimientos sobre seguridad e higiene industrial y lograr la identificación de los departamentos que integran la municipalidad? | Si se implementa un instructivo de seguridad e higiene industrial y la señalización entonces se lograra proveer de conocimientos a los colaboradores y usuarios y la identificación de las oficinas que integran la municipalidad. |
| 4 | ¿Cómo implementar un lugar adecuado para que los colaboradores ingieran sus alimentos? | Si se realiza una reubicación de las oficinas, entonces habrá un lugar adecuado para que los colaboradores ingieran sus alimentos. |
| 5 | ¿Qué hacer para que todo el personal tenga conocimiento de las actividades de beneficio social que se desarrollan en la institución? | Si se establece una circular a inicio de mes, entonces todo el personal tendrá conocimiento de las actividades de beneficio social que se desarrollan en la institución. |
| 6 | ¿Cómo proveer de un equipo de primeros auxilios a la institución? | Si se incluye el gasto en el presupuesto municipal, entonces se proveerá de un equipo de primeros auxilios a la institución. |
| 7 | ¿De qué manera los colaboradores pueden tener conocimiento sobre la estructura organizacional, visión y misión de la institución? | Si se plasma en un lugar visible la estructura organizacional, visión y misión de la institución, entonces el personal tendrá conocimiento y facilidad de ubicar el área de cada oficina. |
| 8 | ¿Cómo implementar la sala de espera para la población? | Se debe ubicar el área y así capacitar a los colaboradores de atención al cliente. |
| 9 | ¿De qué manera se puede establecer un proceso específico para contratar a los colaboradores? | Si se implementa un reglamento, entonces se puede establecer un proceso específico para contratar a los colaboradores. |

Nota: elaboración propia en base al estudio realizado en el municipio de Guazacapán Santa Rosa (2017).

3.4.3 Selección del problema

¿De qué manera los colaboradores pueden tener conocimiento sobre la estructura organizacional, visión y misión de la institución?

3.4.4 Propuesta de intervención – proyecto.

Orientación de la propuesta en los antecedentes y situación actual.

Plasmar en un lugar visible la estructura organizacional, visión y misión de la institución, entonces el personal tendrá conocimiento y facilidad de ubicar el área de cada oficina.

3.5 Descripción de indicadores

3.5.1 Análisis de viabilidad

Tabla 8.

Viabilidad del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, 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 |

Nota: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

3.6 Estudio de factibilidad

3.6.1 Estudio Técnico

Tabla 9*Estudio técnico del proyecto en la municipalidad de Guazacapán 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 a realizar? | X | |

Nota: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

3.6.2 Estudio de mercadeo

Tabla 10.*Estudio de mercadeo del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, 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 | |

Nota: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

3.6.3 Estudio económico

Tabla 11.*Estudio económico del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, 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 |

Nota: elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

3.6.4 Estudio financiero

Tabla 12.*Estudio financiero del proyecto en la municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa*

| Indicador | Si | 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 descripción de resultados.

3.7.1 Metodología

Consistió en la realización de una inspección a las instalaciones de la institución con el ánimo de ubicar la estructura organizacional, verificar que este en un área visible en la municipalidad en el transcurso del desarrollo de su conocimiento. Con el ánimo de verificar las necesidades y habilidades 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.

3.7.2 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 3
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 |

Nota: elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, (2017)

3.7.3 Fórmula para obtener la muestra para las encuestas

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

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)

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

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

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

$$N = 124$$

N. C. = 95%

Z= 1.96

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

p= 0.5

q= 0.5

d= 10%

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%.

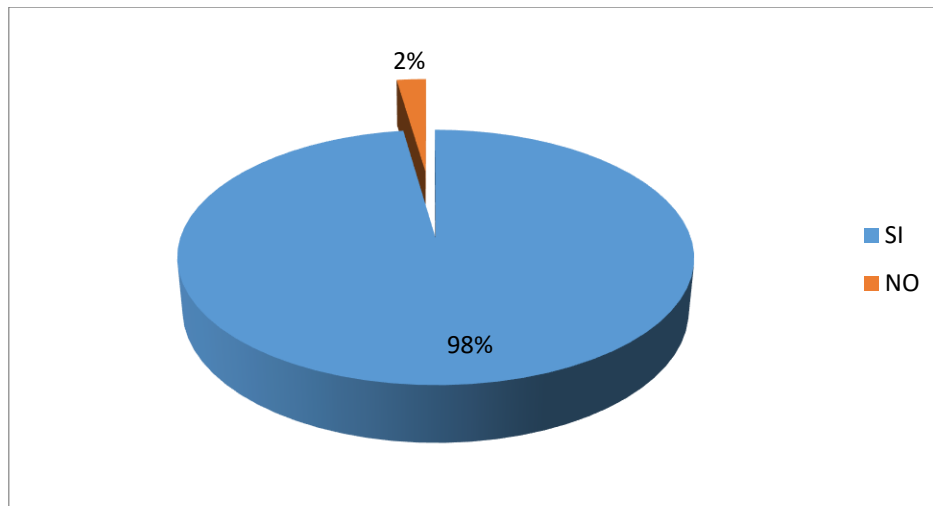
Se sugiere difundirlo y darlo a conocer a la totalidad del personal de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad.

3.8 Análisis e interpretación de datos de encuesta realizada a personal administrativo de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

1. ¿El área donde desarrolla sus labores es adecuada?

Sí_____ No_____

Gráfica 1.
¿El área donde desarrolla sus labores es adecuada?



Fuente: propia, en base a resultados obtenidos de encuesta dirigida a personal administrativo y operativo.

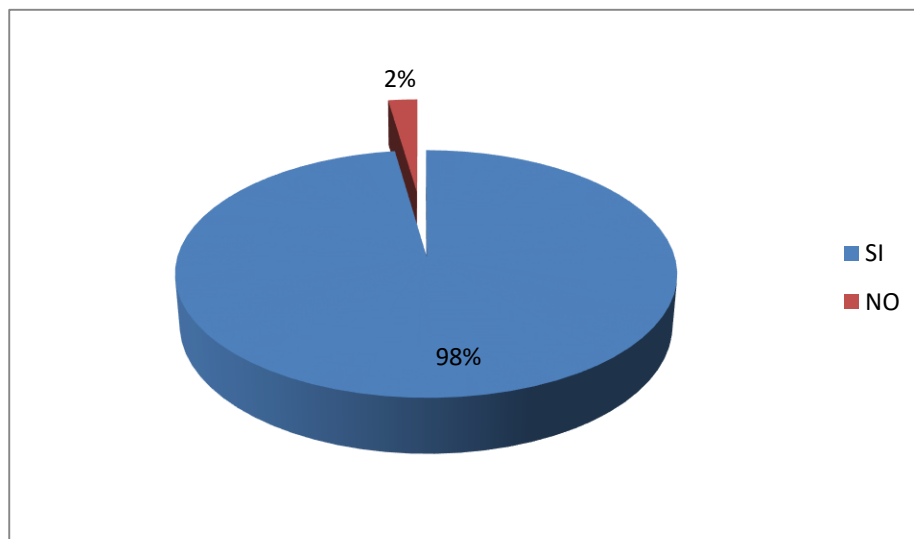
Análisis: el personal de la institución en un 98% está satisfecho por el área asignada para desarrollar sus labores, el 2% indica que no es adecuada y sugiere mejorarlas.

2. ¿El mobiliario y equipo que utiliza para el desarrollo de sus labores está en buenas condiciones?

Sí _____ No _____

Gráfica 2.

¿El mobiliario y equipo que utiliza para el desarrollo de sus labores está en buenas condiciones?



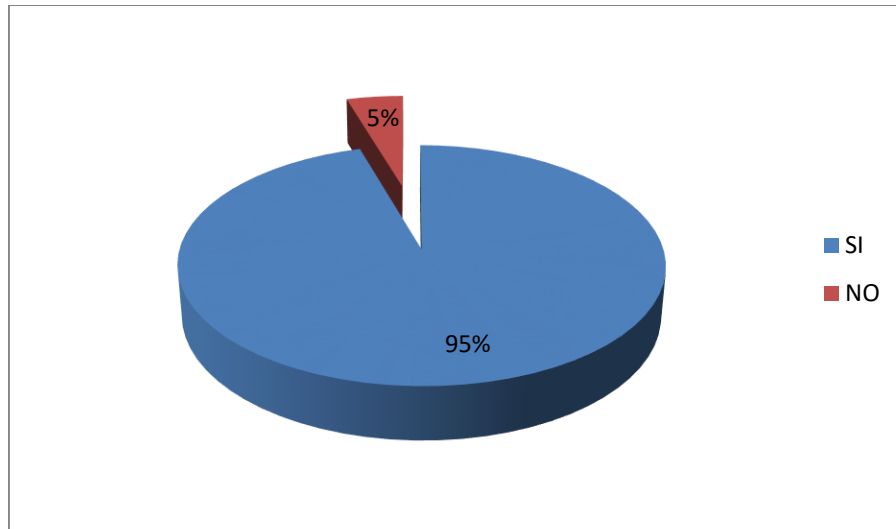
Fuente: propia, en base a resultados obtenidos de encuesta dirigida a personal administrativo y operativo.

Análisis: El 98% del personal afirma que el mobiliario y equipo que utiliza se encuentra en buenas condiciones, mientras un 2% sugiere que se cambie alguno ya que su vida útil está finalizando.

3. ¿Considera seguras las instalaciones del edificio municipal?

Sí _____ No _____

Gráfica 3
¿Considera seguras las instalaciones del edificio municipal?



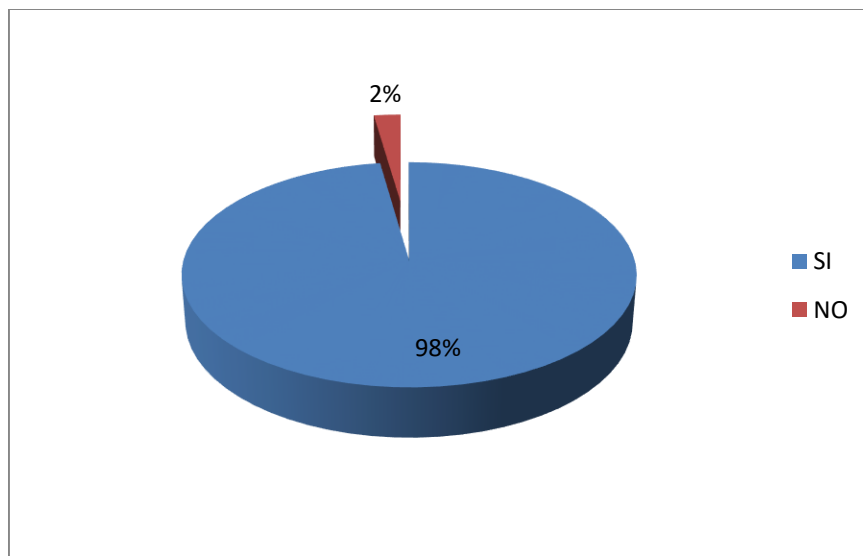
Fuente: propia, en base a resultados obtenidos de encuesta dirigida a personal administrativo y operativo

Análisis: El personal de la municipalidad en un 95% considera seguras las instalaciones del edificio municipal, solo el 5% indica que hay posibles riesgos por el tiempo que tiene de construcción.

4. ¿Los servicios higiénicos se encuentran en buenas condiciones?

Sí _____ No _____

Gráfica 4
¿Los servicios higiénicos se encuentran en buenas condiciones?



Fuente: propia, en base a resultados obtenidos de encuesta dirigida a personal administrativo y operativo.

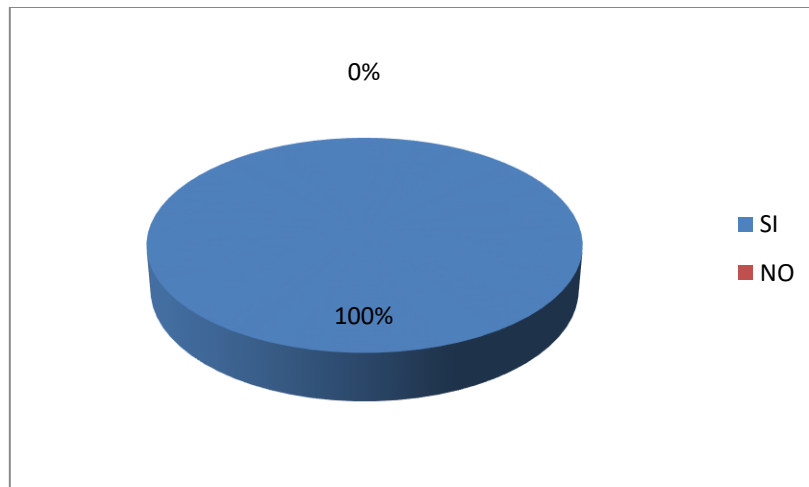
Análisis: El 98% del personal de la institución considera que los servicios higiénicos se encuentran en condiciones adecuadas para su uso, el 2% opina que se deben mejorar.

5. ¿Considera que el servicio que se brinda a la Población es bueno?

Sí _____ No _____

Gráfica 5

¿Considera que el servicio que se brinda a la Población es bueno?



Fuente: propia, en base a resultados obtenidos de encuesta dirigida a personal administrativo y operativo

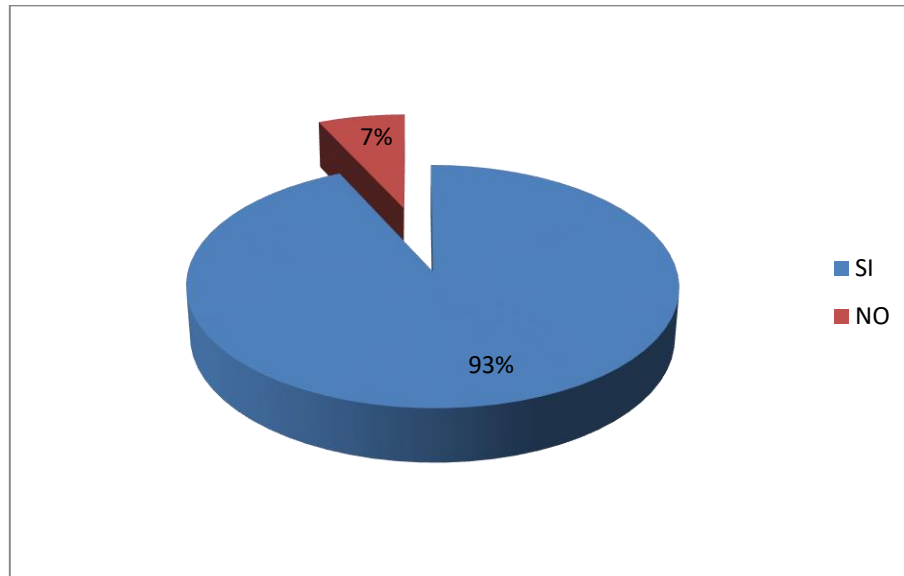
Análisis: el 100% del personal de la Municipalidad afirma que el servicio que brinda a la población es bueno, que la población está satisfecha con la atención que se le recibe.

6. ¿Mantiene una buena relación laboral con todos los colaboradores de la institución?

Sí _____ No _____

Gráfica 6

¿Mantiene una buena relación laboral con todos los colaboradores de la institución?



Fuente: propia, en base a resultados obtenidos de encuesta dirigida a personal administrativo y operativo

Análisis: el 93% del personal de la institución tiene buenas relaciones laborales, mientras que un 7% manifiestan inconformidad en el trato que se da a diario entre todos los trabajadores.

3.9 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 | | | | | | |
| 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 ½ 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 MUNICIPALI DAD |
| 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 | | | | |
| 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 |
| 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 este capítulo nos da a conocer las herramientas de planificación empleada para la gestión y control de tareas y proyectos.

4. Plan de acción

4.1 Identificación

Universidad de San Carlos de Guatemala.

Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla.

Licenciatura en Administración de Empresas

Estudiante del ejercicio profesional supervisado: Ariana Michel Barrientos Samayoa

Registro académico: 201245596

Código único de identificación: 1657238740608

4.2 Título del proyecto

“Implementación Visual de la Estructura Organizacional, Misión y Visión de la Municipalidad de Guazacapán, Departamento de Santa Rosa”.

4.3 Problema seleccionado

¿De qué manera los colaboradores pueden tener conocimiento sobre la estructura organizacional, visión y misión de la institución?

4.4 Hipótesis – acción

Si se plasma en un lugar visible la estructura organizacional, visión y misión de la institución, entonces el personal tendrá conocimiento y facilidad de ubicar la jerarquía de la municipalidad.

4.5 Ubicación geográfica de la intervención

Edificio Municipal, Barrio San Miguel Centro, Guazacapán Santa Rosa.

4.6 Ejecutor de la intervención

El estudiante de ejercicio profesional supervisado.

4.7 Unidad ejecutora

Universidad de San Carlos de Guatemala, CUNSARO, Sección Chiquimulilla.

4.8 Descripción de la intervención

La intervención consiste implementar el organigrama, misión y visión para una mejor ubicación de las áreas que lo conforman y hacia donde pretende llegar, con un fin primordial en beneficio de los colaboradores y personas que visitan la municipalidad. En las tendencias para mejorar el crecimiento de los canales de comunicación en las dificultades en el clima laboral.

4.9 Justificación de la intervención

Es el proceso administrativo organizacional de gestionar soluciones, que no es un acto arbitrario ni algo convencional, que debe basarse en el concepto de la estrategia en el proceso de trabajo de las características en la municipalidad, su tamaño, complejidad, grado de diversificación, la estructura de relaciones donde los colaboradores incluye la división del trabajo y la jerarquía de autoridad en responsabilidad que normalmente se representa en un organigrama, misión y visión, sirven para orientar la acción de las personas con las responsabilidades de cada quien en la descripción de los puestos de trabajo que poco a poco se van especializando.

En la intervención se define según el diagnóstico realizado en la institución que identifica carencias internas en lo que podemos mencionar la identificación del organigrama que da a conocer según la jerarquía de autoridad donde los visitantes no identifican la ubicación de cada oficina donde la misión y visión pretende llegar.

4.10 Objetivos

4.10.1 Objetivo general

La Municipalidad de Guazacapán, Departamento de Santa Rosa, tiene como objetivo primordial la presentación del organigrama, visión y misión para reconocer sus edificios de funcionamiento 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.

4.10.2 Objetivo específico

- Proporcionar información de la ubicación de los departamentos para el mejoramiento de su trascendencia hacia dónde quiere llegar y como lograr su mejoramiento en atención a personas del municipio para el cumplimiento de metas.
- Desarrollar sus competencias atendiendo a las necesidades de la institución en términos de calidad, eficacia, eficiencia y competitividad.
- Promover el acceso abierto y la visibilidad del área administrativa.
- Seleccionar, reunir y organizar la información especializada en cada área administrativa y operativa a partir de planes de trabajo desarrollados para la creación y actualización.
- Coordinar, operar y promover el control de las diferentes áreas de la institución.

4.11 Metas

- Calidad en prestación de servicio.
- Ubicación de los departamentos funcionales.
- Dirección de la razón de ser.
- Dar participación a los colaboradores del proyecto.
- Presentar el proyecto a las personalidades de la institución.

4.12 Beneficiarios

Directos: autoridades y colaboradores de la municipalidad de Guazacapán.

Indirectos: usuarios de la municipalidad de Guazacapán.

4.13 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos

1. Realizar un recorrido por las instalaciones de la institución.
2. Conocer el área de cada oficina que integran la Municipalidad.
3. Identificar la ubicación para colocar el organigrama, visión y misión.
4. Dar a conocer las funciones jerárquicas institucionales.
5. Desarrollar los conocimientos y capacidades que integran el área administrativa y operativa.
6. Elaborar instructivos en cada área.

4.14 Metodología de trabajo

Consistirá en la realización de una inspección a toda el área de la Municipalidad de Guazacapán, 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 método de observación al personal del área Administrativa y Operativa.

Instrumento metodológico desarrollado para una mejora institucional y operativa.

- Guía metodológica.
- Sostenibilidad de la población en general.
- Aplicación de información a sus habitantes.

4.15 Cronograma de actividades

- Lugar: Municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa.
- Estudiante del ejercicio: Ariana Michel Barrientos Samayo.
- Profesional supervisado: Administración de Empresas.
- Técnico asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson
- Fecha de inicio: 19 de Agosto 2017
- Fecha de finalización: 27 de Agosto 2017

Cuadro 4
Cronograma de actividades plana acción.

| No. | Actividad | AGOSTO | | | | | | | | |
|-----|---|----------|----|----------|----|----|----|----|----|----|
| | | SEMANA 3 | | SEMANA 4 | | | | | | |
| | | S | D | L | M | M | J | V | S | D |
| | | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 1 | Realizar un recorrido por las instalaciones de la institución. | | | | | | | | | |
| 2 | Listar las oficinas que integran la Municipalidad | | | | | | | | | |
| 3 | Identificar la ubicación para colocar la señalización | | | | | | | | | |
| 4 | Elaboración de señales | | | | | | | | | |
| 5 | Instalación de señales que identifican las oficinas. | | | | | | | | | |
| 6 | Elaboración de un instructivo de seguridad e higiene industrial | | | | | | | | | |

Nota: elaboración propia 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 y asesor.

4.16.2 Materiales

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

4.16.3 Técnicos

- Análisis contextual e institucional.
- Técnicas e instrumentos de investigación participativa (observaciones, entrevistas, encuestas y lista de chequeo).

4.16.4 Tecnológicos

- Computadora.
- Impresora.
- USB.
- Cámara Digital.

4.16.5 Físicos

- Escritorios.
- Sillas.

- Engrapadoras.
- Extensiones eléctricas.
- Carteles informativos.
- Instalaciones de la institución.

4.16.6 Financieros

La inversión del diagnóstico institucional será de Q250.00 por los gastos de impresiones de documentos, fotocopias, papelería y útiles oficina.

Estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado, asesor y el personal administrativo y operativo de la institución.

4.16.6.1 Presupuesto

Cuadro 5.

| Cantidad | Concepto | Precio Unitario | Precio Total |
|-----------------|--|------------------------|---------------------|
| 31 | Almuerzos para el estudiante del ejercicio profesional supervisado, durante el tiempo de permanencia en la institución municipal | Q 20.00 | Q 620.00 |
| 31 | pasajes diarios de transporte | Q 10.00 | Q 310.00 |
| 31 | Refacciones para el estudiante del ejercicio profesional supervisado, durante el tiempo de permanencia en la institución municipal | Q 25.00 | Q 775.00 |
| 1 | Impresora multifuncional | Q 450.00 | Q 450.00 |
| 30 | Folder con gancho | Q 2.00 | Q 60.00 |
| 4 | Resmas de hojas bond tamaño carta | Q 30.00 | Q 120.00 |
| 1 | USB | Q 65.00 | Q 65.00 |
| 1 | Otros Gastos | Q 600.00 | Q 600.00 |
| TOTAL | | | Q 3,000.00 |

Nota: elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

4.16.2 Fuentes de financiamiento

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

4.17 Evaluación

Tabla 13
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 | | |

Nota: 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

5.1 Elementos teóricos

Consiste en la recopilación y análisis de la teoría que fundamenta el proyecto con base en la pregunta, problema.

Nos movemos en un mundo lleno de constantes cambios, la globalización de la economía, el desarrollo de la tecnología, la apertura de los mercados y las exigencias de los clientes son cada vez mayores, es por ello que las organizaciones se enfrentan cada día a retos grandes, en cuanto a calidad en el producto o servicio.

5.1.2 Estructura

Agrupamiento de las distintas unidades que se subdivide la organización, siguiendo diferentes criterios para la asignación de personas a unidades.

5.1.2.1 Estructura organizacional

El concepto de estructura organizativa o estructura organizacional resulta fundamental en todas las instituciones. Entre otras cosas define las características de la organización de la institución y tiene la misión de establecer autoridad, jerarquía, organigramas y departamentalizaciones, entre otras cosas.

Todas las organizaciones deben tener una estructura organizacional según las tareas o actividades que pretenda hacer, a través de una adecuada estructura que le permita fijar sus funciones, y áreas con la intención de producir productos o servicios mediante un correcto orden que facilite la consecución de los objetivos empresariales marcados con anterioridad.

¿En qué consiste la estructura organizacional? Otra definición de este concepto puede

ser el sistema jerárquico escogido por el que se gestiona un grupo de personas que ayuden al crecimiento constante de la institución. Todos los colaboradores deben tener claro cuál es su función dentro del sistema, y a través de este orden se concretan una serie de protocolos de actuación y resultados controlados.

En 1984 el académico Mintzberg definió cómo debe ser la estructura organizacional, a la que calificó como “el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en diferentes tareas y la posterior coordinación de las mismas” (Mintzberg, 2012, pág. 240).

Otros teóricos especificaron que es el conjunto de las funciones y de las relaciones que concretan formalmente las funciones que cada unidad debe satisfacer y la manera de comunicación entre las distintas unidades.

5.1.2.2 Características de la estructura organización

Para entender mejor en qué consiste la estructura organizacional hay que hacer referencia a una serie de características de la estructura organizativa de la compañía.

- Consiste en un proceso versátil y continuo con el tiempo.
- Puede ser centralizada o descentralizada según de dónde partan las decisiones, ya sea de los altos cargos de la institución o de los propios colaboradores.
- Especialización de los diferentes departamentos. Cuanto más tamaño tenga la institución, más especialización habrá.
- Estandarización de protocolos, procedimientos y burocratización.
- Coordinación entre los diferentes departamentos de la entidad.
- Las personas que forman parte de la organización empresarial deben sentirse representadas por la institución.
- Adaptada a la estrategia que busca la organización.
- Enfocada a objetivos alcanzables.
- Acorde con las herramientas y recursos disponibles.
- En entorno sectorial de la compañía supone un factor que condicionará la estructura.
- Para realizar sus funciones, cada colaborador debe saber dónde está todo lo que necesita.

- Todos los miembros del equipo deben conocer sus funciones, que se encuentran claramente definidas.

De manera paralela, toda estructura organizacional formal cuenta con una estructura informal de relaciones entre los distintos miembros de los grupos de trabajo. Es lo que se conoce como estructura organizacional real.

Cada entidad sigue un sistema organizacional acorde a sus objetivos y funciones. En función de la visión, misión y valores de la misma se establece una estructura organizacional a seguir. De ahí que haya organizaciones cuyo modelo cuenta con más niveles de jerarquía, mientras que otras fijan un sistema matricial.

La mayoría de las instituciones pequeñas son cada vez más innovadoras y suelen usar una estructura horizontal. Esto les proporciona un ritmo más ágil en la toma de decisiones y en los cambios a la hora de actuar rápido en las estrategias. Lo que implica que la transparencia y la continua comunicación serán los principales ejes sobre los que se asiente la estructura organizacional.

A medida que una institución va creciendo, el sistema organizacional se vuelve un poco más complejo. De ahí que se trate de un proceso versátil, continuo y que permanece actualizándose de manera constante.

5.1.2.3 Elementos de una estructura organizacional

En la estructura organizacional intervienen una serie de elementos como son los siguientes:

- Número de colaboradores.

Población de la muestra en el desarrollo del proyecto de Grado, la población a realizar las encuestas se refiere a la totalidad del personal que actualmente se encuentra laborando en la municipalidad de Guazacapán, dado que se considera que la población total es baja y permite a los encuestadores realizar esta labor sin inconvenientes.

Población de la empresa VENTURA FOODS S.A.: 35 personas. Total de encuestas a realizar: 35 Encuestas.

➤ Nivel de desarrollo del producto o servicio.

Cuando la institución ha logrado entender el comportamiento de compra de mercado que desea atender y ha optado por establecer una posición competitiva que le confiera una ventaja frente a posibles competidores, debe adaptarse a las necesidades de ese mercado. Esta respuesta de la institución es de relevancia estratégica, sienta las bases para su crecimiento y desarrollo, reconocer que los productos y servicios evolucionan a través del tiempo lleva la institución a actuar proactivamente para controlar las etapas implícitas en ese proceso de evolución y responder a las preguntas críticas. Debemos entender que un producto o servicio se considera nuevo cuando el consumidor o usuario lo considera nuevo, no cuando es nuevo para la institución que los ofrece, por lo que el proceso de desarrollo de nuevos productos o servicios puede ser continuo, dinámico o discontinuo. José Ignacio Domínguez, maestría en administración (ITESM, Campus Monterrey, México, 1977).

➤ Grado de control y calidad de prestación de servicio.

Los servicios a diferencia de los productos, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de estos, antes que el cliente este en contacto con estos.

5.1.2.4 Características destacadas en el grado de control y calidad.

- Simultaneidad: los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se producen.
- Inseparabilidad: los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción. Lo antes descrito produce un mayor nivel de complejidad a la gestión de la calidad en los servicios, no obstante se pueden realizar acciones que conlleven a una disminución del riesgo anteriormente señalado, dividiendo el servicio en cada uno de los elementos

que en el convergen y tratando de establecer para cada uno de ellos los mecanismo de control que resulten factibles. (ITESM, Campus Monterrey, México, 1977).

5.1.2.5 Relación de autoridad central o descentralización.

Para diseñar la estructura de organización y que la conozca toda la institución, es preciso crear un organigrama que defina de forma gráfica y sencilla cuáles son las funciones, responsabilidades y jerarquías de la organización.

Diferentes formas de organizar:

- Centralización administrativa.

Significa integrar diversas materias en un centro común y requiere necesariamente la dependencia de un poder central. La administración estatal tiene una estructura piramidal, donde todos los órganos convergen hacia la autoridad superior y entrelazan a los demás órganos del sistema.

Los órganos de la administración no están dotados de personalidad jurídica propia e independiente de la personalidad jurídica del Estado, y tiene entre si una relación jerárquica con diferentes grados y niveles, pero siempre representando las instrucciones y directivas que imparte el órgano superior (Presidente, Gobernador e Intendente).

- Descentralización administrativa.

Aparece cuando la competencia se ha atribuido a un nuevo ente, separado de la administración central, dotado de personalidad jurídica propia y constituida por órganos propios que expresan la voluntad del ente. Para que sea una contribución a la estabilidad y continuidad democrática, es importante que los nombramientos de sus autoridades vengán en forma escalonada.

- Desconcentración administrativa.

Tiene lugar cuando la ley confiere en forma regular y permanente atribuciones a órganos inferiores dentro de la misma organización de una entidad pública. El órgano desconcentrado carece de personalidad jurídica y patrimonio propio y esta jerárquicamente subordinado a las autoridades superiores del organismo.

- Delegación de competencias.

Es una decisión del órgano administrativo a quien legalmente aquella le corresponde, por la cual transfiere el ejercicio de todo o parte de la misma a un órgano inferior.

5.1.3 Organigrama

Es una representación gráfica con elementos geométricos que representan la estructura orgánica de una empresa o institución, en ella se visualizan las múltiples relaciones e interacciones que tiene los diferentes órganos que se presentan en la organización, esta herramienta administrativa tiene como fin mostrar las relaciones jerárquicas y competencias en una organización.

Existen varios tipos de organigrama. Desde los más tradicionales a los menos utilizados, puedes adecuarlos a la estructura organizacional de acuerdo con el modelo que se adapte más a tu empresa o institución.

La administración como ciencia no es un concepto estable, único, estándar, es por el contrario una disciplina social muy dinámica, interdisciplinaria, a lo largo de los años se ha visto su gran eclecticismo, desde sus primeros pioneros doctrinarios como Henry Fayol o Frederick Taylor ha evolucionado en presentar soluciones para empresas e instituciones; desde esa perspectiva es necesario mencionar que un organigrama empresarial en esencia son distintos los unos de los otros, y esto debido a que una organización es distinta a las demás.

5.1.3.1 Organigrama según su naturaleza

Responde a una composición con vínculo de relación en forma completa o por área, de igual modo por la relación de forma interna o externa de una organización con otra semejante.

5.1.3.2 Macro administrativo

Brinda una representación en la cual interactúa más de una única organización.

5.1.3.3 Micro administrativo

Representa a una única organización, y pueden referirse a ella en forma general o global plasmar alguna de las áreas que la conforman.

5.1.3.4 Organigrama según su finalidad

Esta clasificación toma como referencia el beneficio que proporciona el organigrama a los diferentes actores de la empresa.

5.1.3.5 Informativo

Su estructura tiene como objetivo ser presentado al público en general, es accesible a personas no muy familiarizadas con ellos, de esta manera estos organigramas debe ser de manera general, así como también mostrarse sencilla para su comprensión.

5.1.3.6 Analítico

Permite observar diferentes aspectos del comportamiento organizacional, refleja una visión con la finalidad de los modelos van dirigidos a personas familiarizada o especializadas en sus aplicaciones.

5.1.3.7 Formal

Por el hecho que se encuentra aprobado por la columna vertebral de la organización, es decir por la dirección o por la cabeza de cualquier modo expresada cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.

Ejemplo: el organigrama de una Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C), es considerado de tipo formal cuando este fuese aprobado por la Junta General de Accionistas.

5.1.3.8 Informal

Es todo lo contrario al mencionado con anterioridad (formal), se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales, la diferencia con los formales; radica, este tipo de organigrama no se encuentra representado en un documento formal aprobado por la cabeza de la organización.

5.1.3.9 Organigrama según su ámbito

Trata de reflejar la complejidad estructural que una organización representa.

5.1.3.10 Organigrama según su contenido

Representa por su lado las posibles relaciones, funcionalidades, obligaciones o áreas de trabajo y la jerarquía de las distintas organizaciones de un modo general, es decir toda la institución sin restricción alguna, por otro lado permite observar desde una perspectiva cualitativa a las organizaciones.

5.1.3.11 Organigrama Integrales

Presentan a la organización de forma global, es por ello que existe el consenso de que son similares a los organigramas generales, pues ella al igual que su similar expresan las relaciones de jerarquía o dependencia que existe en la institución, sin duda es algo abrumador describirlo, la explicación de este organigrama es que representa la empresa de una forma integrada, presentado su jerarquía.

5.1.3.12 Organigrama Funcionales

Son muy pocos usados por el mismo hecho de que existen un manual organizacional, la cual de cierto modo describe la responsabilidad que tiene cada área de la empresa; quizás en organizaciones pequeñas sean necesarias este tipo de organigrama.

Organigrama por su presentación o disposición gráfica.

Son clasificados según su dirección geométrica; teniendo en cuenta siempre la jerarquía.

5.1.3.13 Organigrama vertical

Es el organigrama clásico, uno de los más utilizados en las empresas. Representa claramente la estructura jerárquica. O sea, el presidente arriba, seguido por los directores, gerentes, y así sucesivamente.

5.1.3.14 Organigrama horizontal

Es semejante al organigrama vertical, con la diferencia de que los cargos no aparecen uno sobre otro, pero sí distribuidos de lado a lado. Tiene como objetivo reducir el impacto que causa la distribución vertical. Con los cargos distribuidos horizontalmente, disminuye el riesgo de que el colaborador sienta que su función tiene menos importancia dentro de la empresa.

5.1.3.15 Organigrama circular

Es utilizado para mostrar el sistema de grandes empresas. En el centro del círculo, se ubica la máxima autoridad, y a partir de él los otros cargos de adentro hacia afuera conforme a la jerarquía.

5.1.3.16 Organigrama radial

Es similar al organigrama circular, pero con la diferencia de que la jerarquía no es lo más importante. El objetivo principal es resaltar la importancia del trabajo en equipo para el buen funcionamiento de la organización. También se utiliza en grandes empresas. Tanto el radial como el circular se utilizan en organizaciones sin ánimo de lucro.

5.1.3.17 Organigrama mixto

Esquema organizacional de una empresa o entidad, que nombra en forma representativa gráfica las operaciones o tareas para un proceso y que permite analizar la estructura de la organización.

Surge por la combinación de organigramas verticales y horizontales de este modo da mucha mayor posibilidad de plasmar la estructura de una empresa, estos organigramas son muy utilizados cuando cuenta con un gran número de áreas con un mismo nivel jerárquico.

5.1.4 Clasificación de puestos

El proceso de clasificación de puestos constituye el eje central de la gestión de recursos humanos, pues en él descansa la responsabilidad, funciones y resultados de cada uno de los recursos de la institución, por tanto la contribución del personal es un factor esencial en las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, en el área administrativa.

¿Que ofrece la mano de obra?

Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen de aquél para su subsistencia y éxito personal. Separar la existencia de

las personas de su trabajo es muy difícil, por no decir casi imposible, dada la importancia o el efecto que éste tiene para ellas. De modo que las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. La posibilidad de crecer en la vida y de tener éxito depende de que se crezca dentro de las organizaciones. Por otra parte, las organizaciones también dependen, directa e irremediamente, de las personas para operar, producir sus bienes y servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados y alcanzar sus objetivos globales y estratégicos. Por supuesto, las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinamismo, energía, inteligencia, creatividad y racionalidad. En realidad, las dos partes dependen una de la otra.

5.2 Calidad en la gestión pública

Constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejore permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el usos de los recursos públicos. [...] su fin último es alcanzar una sociedad del bienestar. En especial, asegurando a todas las personas, el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad. (Modelo de calidad de atención a la ciudadanía, 2009, pág. 5).

5.2.1 Principio de servicio público

“La administración pública está al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas”. (Modelo de calidad de atención a la ciudadanía, 2009, pág. 5).

5.2.2 Transparencia y participación ciudadana

La administración pública debe ser transparente en su gestión, abierta al escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de sus colaboradores”. (Modelo de calidad de atención a la ciudadanía, 2009, pág. 5).

5.3 Comunicación

“Es el proceso mediante el cual se realiza un intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos, opiniones y en general información”. (Montenegro, 2011, pág. 16).

5.3.1 Desarrollo y escucha

No interrumpir, esperar a que finalice el mensaje, preguntar algún dato y escuchar con toda la concentración posible, enfatizar con el cliente, tranquilizarle si expresa preocupación, descubrir el motivo, necesidad o deseo, a través de preguntas claras, sencillas y específicas: (Montenegro, 2011, pág. 19).

- Preguntas abiertas para obtener información (qué, dónde, cuándo...)
- Preguntas cerradas para confirmar-verificar (contestación con si-no)
- Preguntas alternativas para dejar claro lo que el ciudadano quiere.

Repetir lo esencial del mensaje del ciudadano, reconducir la información si detecta dispersión. Utilizar lenguaje adecuado.

Dar soluciones a la cuestión planteada.

- Información: ofrecer datos de forma clara.
- Tramitación: informar sobre qué acciones se están o no se van a realizar.
- Derivación: averiguar si tiene otras necesidades que supongan reconducirle a otros servicios.

Se tiene que asegurar que el ciudadano comprende y queda satisfecho con la solución ofrecida. Evitar darle falsas esperanzas y obtener información de retorno.

5.3.2 Comunicación Interna

Según Kreps, afirma “centra su interés en los procesos y subproceso por medio de los que se procura que los miembros de la organización cumplan las tareas encomendadas y en cómo los canales de información la facilitan, de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo”. (Marín A. L., 1997, pág. 166).

Tabla 14
Formas de comunicación interna

| | Descendente | Horizontal | Ascendente |
|----------|----------------------|-----------------|-----------------|
| Formal | Con los subordinados | Con los colegas | Con los jefes |
| Informal | Con los seguidores | Con los amigos | Con los líderes |

Fuente: (Marín A. L., 1997, pág. 166)

5.3.3 Comunicación externa

En las instituciones públicas se trata no solamente de los usuarios de sus servicios sino que se debe informar a otras instituciones, a los ciudadanos y algunas organizaciones internacionales. [...] emplea las campañas publicitarias y las relaciones públicas, para relacionarse con su entorno y para establecer y fortalecer las relaciones institucionales. (Evertsz, 2000, pág. 109).

5.4 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se ha convertido en un pilar fundamental en cualquier organización, ya que se ha demostrado que se consigue mayor productividad, rendimiento, innovación e incluso calidad laboral. Se puede definir el equipo de trabajo como un conjunto de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con el objetivo común, con metas, tareas y propuestas de las que se

consideran responsables y utilizan el consenso de la toma de decisiones. (Montenegro, 2011, pág. 14).

5.4.1 Características

- Se necesitan entre sí.
- Aprovechamiento de talento.
- Asumen de forma natural un papel.
- Sienten que contribuyen a algo.
- Sentimiento de orgullo grupal.
- Interactúan entre sí.
- Liberan energía.
- Desarrollan normas de conducta espontáneas.

Para el desarrollo eficaz de un equipo de trabajo, es necesario que los miembros estén orientados, no sólo en las tareas a desarrollar, sino también en las relaciones, porque hay que cuidar el área de la tarea y el área emocional. (Montenegro, 2011, pág. 14).

5.4.2 Reglas en el trabajo en equipo.

- Saber escuchar y hablar.
- Establecer los objetivos y procedimientos para alcanzarlos.
- Asignación de responsabilidades.
- Propiciar el progreso y el desarrollo del grupo.
- Actitudes de; colaboración, permeabilidad ayudar y ser ayudado, responsabilidad, pensar activamente y vencimiento de temores e inhibiciones.
- Participar en la tarea de decisión (debate/consenso).

5.4.3 Clasificación

- Formal: son los constituidos por la organización.
- Informal: se constituyen espontáneamente, según necesidades psicológicas de sus miembros.
- Jerárquicos: se constituyen según la estructura organizacional.
- Funcionales: se constituyen para una sola función determinada.
- Permanentes: se constituyen con idea de estabilidad en el tiempo.
- Temporales: se constituyen hasta que se consiga el objetivo previsto.

5.4.4 Roles básicos que pueden darse de forma espontánea o por la propia estructura

- Líder: facilita el proceso de comunicación y cooperación entre los miembros, facilita la iniciativa porque elige a cada uno en la posición adecuada del grupo.
- Facilitador: es el experto del equipo sirve para todos los miembros sean escuchados, mantener al equipo orientado hacia los objetivos, proporcionar estabilidad.
- Miembros del equipo: son expertos en las actividades que realiza el equipo, comparten sus experiencias y conocimientos con los demás.

Por lo tanto el trabajo en equipo, lo importante es ser capaz de compartir con los demás lo que cada uno es y sabe, para lograr un objetivo común, en el caso de los servidores públicos, el objetivo debe ir dirigido a ofrecer a los ciudadanos unos servicios públicos con eficiencia y eficacia. (Montenegro, 2011, pág. 15).

5.5 Fundamentos legales

Son los conocimientos que permiten hacer procesos de acuerdo como lo establecen por ley, permite entender que todos los países del mundo tienen leyes que rigen los comportamientos sociales, dotándolos de derechos y de obligaciones a realizar para que se pueda establecer un orden social que permita cierta igualdad y una calidad de vida para todos los ciudadanos.

Ley de acceso a la información pública

Decreto 57-2008

Titulo primero

Capítulo primero

Artículo 1. Objeto de la ley.

1. Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados por la presente ley. (Ley de Acceso a la Información Pública, 2008, pág. 2).
2. Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer y proteger los datos personales de los que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos.
3. Garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de toda persona a tener acceso libre a la información pública.
4. Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley;
- 5 Establecer, a manera de excepción y de manera limitativa, los supuestos en que se restrinja el acceso a la información pública;
6. Favorecer por el Estado la rendición de cuentas a los gobernados, de manera que puedan auditar el desempeño de la administración pública;
7. Garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración 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. (Ley de Acceso a la Información Pública, 2008, pág. 6)

1. Estructura orgánica y funciones de cada una de las dependencias y departamentos, incluyendo su marco normativo;
2. Dirección y teléfonos de la entidad y de todas las dependencias que la conforman;

Y el numeral;

3. La misión y objetivos de la institución, su plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento de los mismos.

Capítulo tercero

Acceso a la información pública.

Artículo 16. Procedimiento de acceso a la información.

Toda persona tiene derecho a tener acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados, cuando lo solicite de conformidad con lo previsto en esta ley. (Ley de Acceso a la Información Pública, 2008, pág. 9).

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 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 Republica. (Código Municipal y Ley de Servicio Municipal, 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,

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.

Capítulo 6

En el presente capítulo se da a conocer la ejecución y sistematización de la intervención, con el objetivo de verificar cada actividad y poder coordinar su evaluación en cada fase del plan del proyecto acción para el logro de los objetivos propuestos.

6. Ejecución y sistematización de la intervención

6.1 Descripción de las actividades realizadas

1. Entrevistar al alcalde municipal para tener conocimiento sobre las funciones que ejerce cada oficina.
2. Indagar al personal administrativo sobre los servicios que prestan y las responsabilidades que ejercen en la institución.
3. Analizar la información recabada en la entrevista y la indagación.
4. Realizar las medidas correspondientes para la distribución de los espacios de las dos oficinas.
5. Presentar el proyecto de la división de las oficinas para secretarías oficial I y II a las autoridades municipales para que lo aprueben.
6. Dar a conocer a los colaboradores de las dos oficinas las funciones que les corresponde a cada uno.
7. Entregar divididas correctamente las oficinas a los colaboradores municipales para que puedan ejercer sus labores correctamente en un ambiente adecuado.

6.1.1. Cuadro actividad-resultado

Cuadro 6.*Actividad - resultado*

| Actividad | | AGOSTO | | | | | | | | | |
|-----------|---|----------|----|----------|----|----|----|----|----|----|--|
| | | SEMANA 3 | | SEMANA 4 | | | | | | | |
| | | S | D | L | M | M | J | V | S | D | |
| | | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | |
| 1 | Realizar un recorrido por las instalaciones de la institución. | P | | | | | | | | | |
| | E | | | | | | | | | | |
| 2 | Listar las oficinas que integran la Municipalidad. | P | | | | | | | | | |
| | E | | | | | | | | | | |
| 3 | Identificar la ubicación más adecuada y visible para el organigrama, visión y misión. | P | | | | | | | | | |
| | E | | | | | | | | | | |
| 4 | Elaboración de diseños para el organigrama, visión y misión. | P | | | | | | | | | |
| | E | | | | | | | | | | |
| 5 | Instalación del organigrama, visión y misión. | P | | | | | | | | | |
| | E | | | | | | | | | | |

Nota: elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

6.2 Productos, logros y evidencias

A continuación se presentan las fotografías del antes, durante y después de haber realizado en proyecto acción en la municipalidad de Guazacapán, del departamento de Santa Rosa, con el fin de evidenciar la acción para la satisfacción de los colaboradores y comunidad visitante en la institución; donde se garantizan que los objetivos propuestos son satisfactorios.

6.2.1 Antes

Imagen 3
Fotografía #1



Fotografía #2



Nota: fotografía por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017.

6.2.2 Durante

Imagen 4
Fotografía #3



Fotografía #4



Nota: fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017.

6.2.3 Después

Imagen

Fotografía #5



Fotografía #6



Fotografía #7

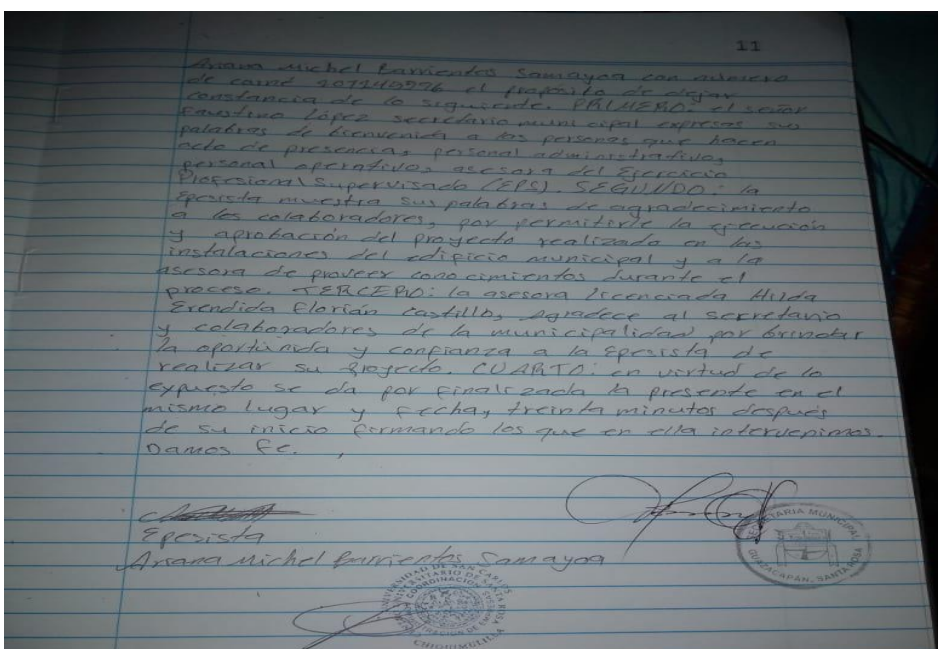
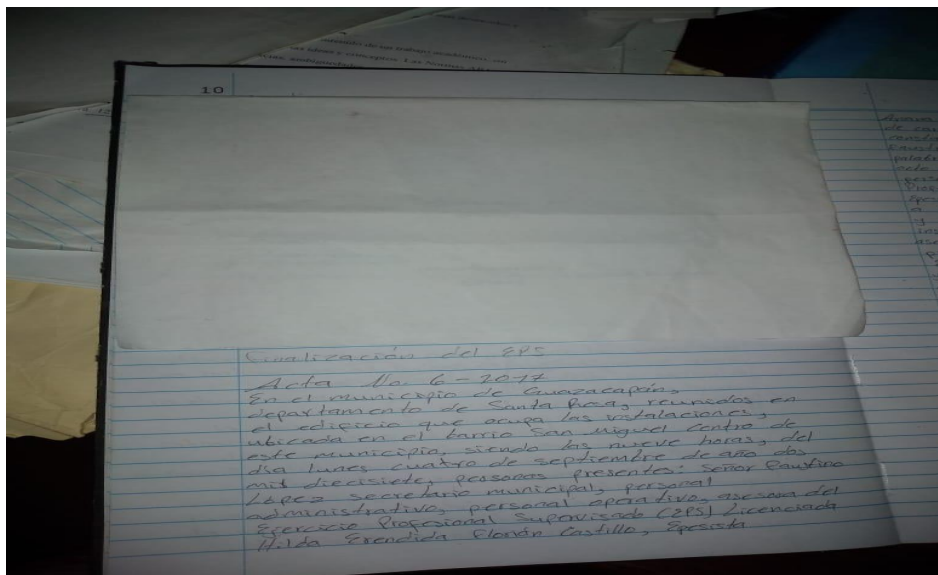


Nota: fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado,

6.2.4 Acta de entrega del proyecto de la intervención

Imagen 5

Acta de entrega de proyecto de intervención



Nota: libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

6.3 Sistematización de la experiencia

6.3.1 Actores

Para dar seguimiento la fase del Ejercicio Profesional Supervisado se toma en cuenta la Municipalidad de Guazacapán Santa Rosa, el día 3 de agosto del año 2017, llegar a la institución para presentarme ante las autoridades locales, donde lastimosamente por las distintas actividades que realizan no fue posible que estuviera presente el alcalde Francisco Orantes donde no hubo comunicación respecto a la presentación del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), quedando delegado el señor Faustino López secretario municipal, así también tomando en cuenta a los colaboradores administrativos y operativos quien amablemente me atendieron, dando los lineamientos de la institución e indicando el lugar de permanencia. Durante la estadía en la institución y el desarrollo de la intervención donde se recibió el apoyo de las siguientes personalidades:

Francisco Orantes, Alcalde Municipal

Julio Gómez Ramírez, Concejal I

Samuel García, Director Financiero

Faustino López, Secretario Municipal

Darwin Raúl Pérez, Director Planificación

Armenia Ivonne Esquite, Dirección de la Oficina Municipal de la Mujer

6.3.2 Acciones

Dando inicio con una presentación ante las autoridades municipales para realizar las investigaciones correspondientes, según los lineamientos del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) dando a conocer los pasos a seguir del diagnóstico, así también realizando el recorrido para identificar las carencias y problemas dando posible solución ante las autoridades competentes quienes verifican la viabilidad y factibilidad para la ejecución ante posible proyecto. Donde se desarrolla la ejecución de la intervención que fue de mucha importancia al recibir colaboración de personal de la municipalidad quienes agradecían por la ejecución e indicaban que sería gran apoyo la Implementación Visual de la Estructura Organizacional, Visión y Misión en beneficio de los

colaboradores el cual les indicara sus áreas laborales, mejorando la prestación de servicio ante los visitantes de las instalaciones.

6.3.3 Resultados

Valoración del modelo estructural que realiza una revisión y valoración sobre la utilización en dirección estratégica, describimos la evaluación del modelo de medida y la valoración del modelo estructural. Donde los resultados obtenidos, son propuestos en los objetivos y metas de la intervención para lograr propiciar una implementación visual organizacional a los colaboradores que brindan condiciones y delegan autoridad según su área laboral, siempre y cuando tomando en cuenta la misión y visión para identificar hacia dónde quiere llegar para brindar un mejor servicio a la población que visita las instalaciones.

6.3.4 Implicaciones

Se presenta al señor Faustino López las carencias identificadas según el diagnóstico y posibles soluciones, quien al conocerlas indica que varias de las carencias y posibles soluciones identificadas no podrían ser desarrolladas por motivo que el edificio municipal es reconocido como patrimonio cultura, por tal motivo tiene ciertas restricciones como por ejemplo el no colocar varias señales o información en las paredes, así mismo de no perforar las paredes, no hacer cambios al diseño del edificio, entre otras. Al momento que señor Faustino da a conocer las restricciones sentí que sería muy difícil llevar a cabo las acciones como soluciones a las carencias identificadas.

Analizando la situación, se tiene que ver nuevas formas para la ejecución de la intervención siguiendo las recomendaciones por parte de la institución, ya identificada la carencia y posible solución se da a conocer nuevamente al señor Faustino las nuevas ideas para la ejecución de la intervención, quien comenta con el alcalde y concejo municipal, dos días después el señor Faustino indica que proceda con la ejecución del proyecto que las ideas presentadas eran aprobadas basándose en los lineamientos antes expuestos.

6.3.5 Lecciones aprendidas

Fue una experiencia donde se pone de manifiesto los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera profesional, principalmente retribuir un poco a la población lo mucho que la universidad brinda a los estudiantes, adquirí más conocimientos y experiencia que me ayudaran a ser una profesional con valores y visión de agradecimiento a nuestro país.

Finalizada la ejecución de la intervención fue satisfactorio observar el agradecimiento que expresaban el personal y población que visita la municipalidad.

Capítulo 7

Este capítulo nos da las formas de proceso voluntariado, son múltiples y también sus hábitos de acción, pero también es importante destacar que la mayor parte del trabajo voluntario se realiza en el marco de organización.

7 Voluntariado

7.1 Plan de voluntariado

7.1.1 Parte Informativa

7.1.1.2 Datos del epesista

| | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Ariana Michel Barrientos Samayoa |
| Registro académico: | 201245596 |
| Carrera: | Licenciatura en Administración de Empresas |
| Centro: | Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO – |
| Sección Universitaria: | Chiquimulilla, Santa Rosa |
| Universidad: | Universidad de San Carlos – USAC - |

7.1.1.3 Datos de la Institución

| | |
|---------------|---|
| Institución: | Municipalidad |
| Municipio: | Guazacapán |
| Departamento: | Santa Rosa |
| País: | Guatemala |
| Límites: | Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Chiquimulilla; al oeste con Taxisco y al Sur con El canal de Chiquimulilla- todos los municipios de Santa Rosa y luego con el Océano Pacífico. (SEGEPLAN). |

7.1.2 Título

Reforestación Ambiental, Municipio de Guazacapán, Santa Rosa.

7.1.3 Ubicación física

Barrio de Agosto, Guazacapán Santa Rosa.

7.1.4 Descripción de la actividad

Afortunadamente hoy en día todo el mundo habla sobre los beneficios de plantar un árbol como una actividad para ayudar al planeta tierra, contribuir con la generación de oxígeno y así dejar un granito de cultivo, objeto de colaboración por parte de las personas que ejercen la acción voluntaria, son las que se estable según la guía dentro de la programación.

Es vital conocer los suelos que permite sembrar y plantar árboles, también un área adecuada para que crezcan con libertad, esta actividad nos permite convivir y conocer los sufrimientos que viven la naturaleza a causa de los seres humanos.

7.1.6 Justificación

Con los aumentos de la población, y por lo tanto el uso de vehículos que desechan gases tóxicos, el incremento de la basura domiciliaria y la falta de conciencia social, se ha dejado de lado la importancia del cuidado del Medio Ambiente y sus recursos. Es por eso que consideramos fundamental el incremento de la vegetación, para la purificación del aire, y creemos que una manera de lograrlo es plantando más árboles en lugares públicos (terrenos que se encuentran sin uso alguno). Favoreciendo el paisaje y purificando determinada zona. Con este proyecto se recuperaría un espacio verde.

Al mejorar su estética y funcionalidad se comprometería a los vecinos y peatones en general al cuidado del mismo ya que en un futuro podrá ser usado como un espacio para el descanso y congregación social.

7.1.6 Objetivos

7.1.6.1 Objetivo general

Definir los lineamientos que orienten las políticas, acciones estratégicas y operativas para la restauración de las áreas degradadas del territorio municipal, mediante a los diferentes tipos de reforestación preocupando la participación de establecimientos educativos, maestros, vecinos y personal de la institución, teniendo como base los parámetros de ordenamiento del uso del suelo, manejo ambiental y desarrollo económico.

7.1.6.2 Objetivos específicos

- Desarrollar un sistema de siembra que permita mejorar la actividad que se ha venido realizando anteriormente en esta zona, asegurando la sostenibilidad del medio ambiente.
- Determinar las ventajas de la reforestación, para un desarrollo sostenible de las futuras generaciones.
- Incentivar la participación social entre alumnos, docentes, padres de familia y población en general para la conservación e importancia del Medio Ambiente.

7.1.7 Metas

- Reforestar.
- Mejorar la condición del suelo.
- Embellecer el lugar desolado.
- Disminuir la contaminación.
- Mejorar la captación de agua.

7.1.8 Beneficiarios

- Vecinos cercanos al área.
- Futuras generaciones.
- Jóvenes estudiantes.
- Vehículos que circulan por el área.
- Personas en general.

7.1.9 Metodología de trabajo

El proyecto de reforestación se tiene planificado realizar con un grupo de estudiantes de uno de los establecimientos del municipio de Guazacapán, gestionando los recursos económicos por medio de la oficina U. G. A. M. Unidad, Gestión Ambiental Municipal de la municipalidad de Guazacapán, para reforestar áreas del Barrio de Agosto de dicho municipio.

7.1.10 Actividades a realizar

- Realización del cronograma de proyecto.
- Seleccionar el área a reforestar (Barrio Agosto, Guazacapán).
- Seleccionar las especie de árboles a sembrar Palo Blanco (*CybistaxDonnell-Smithii*) y Moringa (*Moringa Oleifera*)
- Reunión con el director del establecimiento Colegio Francisco Orantes nivel medio básico, para plantear el proyecto.
- Siembra de los arboles con los alumnos de primero, segundo y tercer grado básico del Colegio Francisco Orantes y con el apoyo del personal de fontanería de la Municipalidad de Guazacapán.
- Chequeos continuos de las plantas para abono y riego.

7.1.11 Cronograma

Lugar: Municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa.
 Responsable Epesista: Ariana Michel Barrientos Samayoa.
 Técnico Asesor: M.A. Luis Daniel Avila Johnson
 Fecha de Inicio: 28 de Agosto de 2017
 Fecha de finalización: 3 de Septiembre 2017

| No | Actividad | Agosto | | | | | Septiembre | |
|----|---|----------|----|----|----|---|------------|---|
| | | Semana 5 | | | | | | |
| | | L | M | M | J | V | S | D |
| | | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Realización del plan de voluntariado | | | | | | | |
| 2 | Solicitud de autorización en la institución para realizar la reforestación | | | | | | | |
| 3 | Ubicación y limpieza del terreno a reforestar | | | | | | | |
| 4 | Siembra de árboles con el apoyo del personal de la Municipalidad y estudiantes del nivel medio ciclo básico del Colegio Francisco Orantes | | | | | | | |
| 5 | Elaboración de acta | | | | | | | |
| 6 | Entrega del plan y acta al asesor para su revisión. | | | | | | | |

Nota: elaboración propia en base a información brindada por Municipalidad.

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.

7.1.12.2 Materiales

- Hojas bond tamaño carta.
- Lapiceros.

7.1.12.3 Técnicos

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

7.1.12.4 Tecnológicos

- Cámara fotográfica.

7.1.12.5 Físicos

- Terreno municipal

7.1.12.6 Financieros

Son todos aquellos recursos económicos que se tiene en reserva para la ejecución de un proyecto determinado. El costo estimado para el voluntariado es de Q. 550.00

7.1.12.6.1 Presupuesto

Cuadro 7.*Presupuesto de voluntariado*

| Cantidad | Concepto | Valor |
|----------|--|-----------|
| 110 | Refacciones para los estudiantes y personal de fontanería de la Municipalidad de Guazacapán. | Q. 550.00 |
| | Total | Q.550.00 |

Nota: elaboración propia en base a información brindada por Municipalidad.

7.1.13 Fuentes de financiamiento

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

7.1.13.1 Evaluación

El proyecto se estará evaluando por medio del conocimiento adquirido por los estudiantes en relación a la importancia de los árboles para la el ser humano y la vida en el planeta tierra, tomando en cuenta la concientización de que la reforestación es obligación de todos.

7.2 Ejecución o evidencia del voluntariado

7.2.1 Descripción

Rotulación en área visible del Organigrama, Visión y Misión; consiste en ubicar en área visible tanto para los colaboradores como para las personas particulares el organigrama, la visión y la misión, para que así todos puedan conocer y enterrarse de lo que busca lograr la institución y la forma en que quiere lograrlo ya que si nadie conoce estos aspectos no sabrán a quién abocarse ante una situación y las directrices de la institución para lograr los objetivos establecidos.

7.2.2 Productos y logros

Los resultados obtenidos en dicho proyecto ahora los colaboradores y personas particulares que visitan la municipalidad está no solo pueden observar el organigrama, la visión y la misión afuera del despacho municipal, también están enfocados sobre las directrices a seguir ante cualquier situación que se presente y los objetivos de la institución.

7.2.3 Antes

Fotografía #8



Durante

Fotografía #10



Fotografía #11



Fotografía #12



Después

Fotografía #13

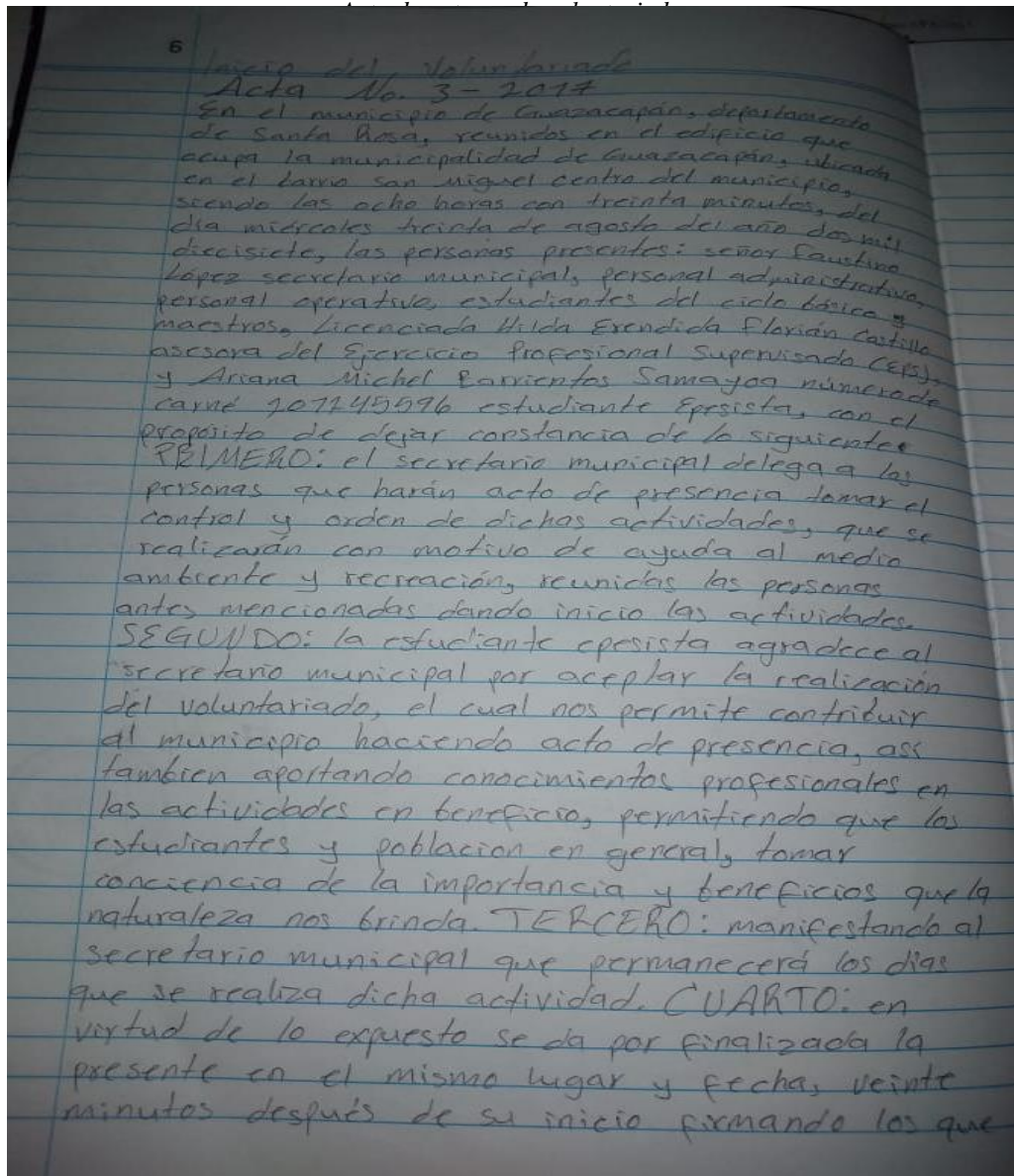


Fotografía #14



7.2.4 Acta de entrega de voluntariado

Imagen 6



Fuente: libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

Capítulo 8

8 Evaluación del proceso

8.1 Evaluación del diagnóstico

En la etapa del diagnóstico se observa para conocer, lo que se expresa en un informe descriptivo de la realidad evaluada, el propósito es obtener información que permita conocer más a fondo la actualidad y realizar una lista de carencias encontradas. En esta etapa se consideran diversos factores relacionados al contexto geográfico, social, histórico, económico, político, filosófico, se estudia la parte institucional desde la identidad, desarrollo histórico, usuarios, la infraestructura, proyección social, finanzas, política laboral, administración, el ambiente institucional, encontrada la carencia principal se busca la posible solución que tenga viabilidad y factibilidad.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional, la cual se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 15
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 | | |

Nota: elaborado por estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado 2017.

8.2 Evaluación de la fundamentación teórica

En la etapa de la fundamentación teórica se dan a conocer temas que respalden la solución al problema reconocido en el diagnóstico, dichos temas deben de brindar claridad en lo que transmiten y deben ser obtenidos de fuentes confiables.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica, la cual se muestra en la siguiente tabla.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16.

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 | | |

Nota: elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

8.3 Evaluación del plan de intervención

Para esta etapa se toma como guía las actividades programadas en el tiempo y espacio planificado para verificar el logro de lo establecido en la estructuración del plan, se define el título del proyecto, el problema seleccionado, la hipótesis acción, los beneficiarios, la justificación, los objetivos, las actividades a desarrollar y los recursos utilizados para la ejecución de la intervención.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar el plan de intervención, la cual se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 17.*Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención*

| Elemento del plan | Si | No | Comentario |
|--|-----------|-----------|-------------------|
| ¿Es completa la identificación institucional del (la) Epesista? | 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 | | |

Nota: elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

8.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

En esta etapa se toma como base un cuadro que compara la actividad planificada con la ejecutada, se evalúan los resultados de la ejecución el proyecto, los fondos utilizados para la señalización de oficinas administrativas e implementación de instructivo sobre seguridad e higiene industrial, en la sistematización se expone las experiencias vividas, las lecciones aprendidas durante la realización de la intervención.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención, la cual se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 18.

Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y la 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 | | |

Nota: elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, (2017).

Capítulo 9

9 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los colaboradores de la institución, y al listado de chequeo realizado, se identificó que la municipalidad no posee de forma visual un organigrama, la visión y misión de la institución, con base a esa información se tomó la decisión de implementar cada una de ellas para que los colaboradores de la municipalidad y los visitantes puedan conocer más de la municipalidad y conocer a qué personas u oficinas dirigirse para las diferentes gestiones.

Es importante para los empleadores como para los colaboradores de la Municipalidad en conjunto con los alumnos, dirección y personal docente del Colegio Francisco Orantes conozcan de la importancia de la reforestación para nuestro presente y futuro, así como la importancia que juegan los árboles para el buen desarrollo de toda clase de ser vivo.

Como todos sabemos es de suma importancia que una institución tan importante como lo es la Municipalidad, se encuentre de forma la estructura organizacional para que todos los colaboradores tengan siempre presente quien es y hacia dónde se dirige la institución en la cual colaboran, el lugar y papel tan importante que ellos representan para la población.

Capítulo 10

10 Recomendaciones

La visión, misión y organigrama de una institución siempre debe estar de forma visible tanto para los colaboradores como para los visitantes, para que todos conozcan quien es la institución, hacia donde se dirige y de qué forma se encuentra estructurada para su buen funcionamiento.

Es obligación de todo ser humano no solo el reforestar una área libre sino también el informar, transmitir y motivar a sus conocidos, familiares y vecinos el reforestar áreas libres, ya que de ellos depende la calidad de vida, salud y del aire puro que cada uno de nosotros respira, por eso en cada municipio o entidades se debe de motivar el tener al menos una planta en cada oficina.

Todas las instituciones públicas o privadas deben conocer la importancia de la estructura organizacional y su orden jerárquico, para dar a conocer el funcionamiento y así a donde se dirigirse para la pronta solución y agilización de todo trámite.

Capítulo 11

11 Referencias bibliográficas

- Amaya Amaya, J. (2005). *Gerencia Planeación y Estrategia*. Santo Domingo: Universidad Santo Tomas de Aquino.
- Arce, A. (1960). *Liderazgo; definicion y conceptos sociologicos*. Costa Rica: Bib. Orton IICA / CATIE.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión estrategica del clima laboral*. Madrid: www.uned.es/publicaciones.
- Calvo Prieto, J., Robledo de Dios, T., & Martínez del Fresno, J. (2005). *Auxiliares Administrativos de la Universidad Carlos III de Madrid*. España: Mad.S.L .
- Cohen, G. (1991). *La naturaleza de la funcion directiva*. España: Díaz de Santos S.A.
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). Decreto No. 12-2002. *Código Municipal*. Guatemala, Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. (15 de 11 de 2005). Decreto núm. 85-2005 . *Ley del Programa de aporte económico del adulto mayor*. Guatemala, Guatemala.
- Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. (2008). NRD2. Guatemala, Guatemala.
- Córdova Padilla, M. (2014). *Finanzas Públicas*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Díaz, M. R. (2007). *Guia practica para la Prevencion de Riesgos Laborales* 5.a Edicion. España: Lex Nova S.A.
- Díaz, S. M. (2015). *Prevención de riesgos laborales seguridd y salud laboral* 2ª. Edición. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Gan Bustos, F., & Triginé, J. (2013). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. (2014). *Planeación e Integración de los Recursos Humanos*. México: Patria S.A.

Gutierrez, K. (2004). Diagnóstico Municipalidad de Guazacapán . Guatemala.

Luna González, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.

Manual de Organizacion Municipalidad de Guazacapan Santa Rosa. (2016). *Manual de Organizacion*. Guatemala, Guatemala.

Mercado, S. (2002). *Administracion aplicada/ Applied Management*. México: Limusa.

Municipalidad de Guazacapán Santa Rosa. (14 de Marzo de 2009). Historia del edificio municipal. *Revista lo nuestro*, 9-10.

Palomo Vadillo, M. (2006). El perfil competencial del puesto de director/a de marketing en organizaciones de la Comunidad de Madrid. Madrid: ESIC.

Reyes Ponce, A. (2005). *Administración de Empresas*. Mexico: Limusa.

SEGEPLAN. (2010). Plan de Desarrollo Municipal Guazacapan Santa Rosa. Guatemala.

Welsch, G. (2005). *Presupuestos: planificación y control*. México: Pearson Educación

Capítulo 12

12 Apéndice y glosario

12.1 Apéndice

12.1.1. Técnicas e instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de diagnóstico.



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Santa Rosa
 Sección Chiquimulilla
 Ejercicio Profesional Supervisado
 Municipalidad de Guazacapán, Santa Rosa



Encuesta dirigida a personal Administrativo y Operativo de la Municipalidad de Guazacapán, Departamento de Santa Rosa.

INSTRUCCIONES: Se le presenta una serie de interrogantes, se solicita su participación en responder cada una según su criterio, responda con una X las opciones seleccionadas.

7. ¿El área donde desarrolla sus labores es adecuada?

Sí _____ No _____

8. ¿El mobiliario y equipo que utiliza para el desarrollo de sus labores está en buenas condiciones?

Sí _____ No _____

9. ¿Considera seguras las instalaciones del edificio municipal?

Sí_____ No_____

10. ¿Los servicios higiénicos se encuentran en buenas condiciones?

Sí_____ No_____

11. ¿Ha sufrido alguna lesión o accidente dentro de las instalaciones del edificio?

Sí_____ No_____

¿Qué tipo?_____

12. ¿Sabe cómo brindar primeros auxilios?

Sí_____ No_____

13. Los departamentos que integran la Municipalidad no se encuentran identificados,

¿Considera que es necesario que estén identificados?

Sí_____ No_____

14. ¿Considera que el servicio que se brinda a la Población es bueno?

Sí_____ No_____

15. ¿Conoce la estructura organizacional, visión y misión de la Municipalidad?

Sí_____ No_____

16. ¿Mantiene una buena relación laboral con todos los colaboradores de la institución?

Sí_____ No_____

17. ¿Sabe cómo actuar en una situación de emergencia?

Sí_____ No_____

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

Sí_____ No_____

19. ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio en la realización de simulacros?

Sí_____ No_____

20. ¿Considera que la Municipalidad cuenta con los recursos económicos destinados a la prevención de accidentes?

Sí _____ No _____

21. Considera que es necesario que la estructura organizacional, misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el conocimiento del personal y la población en general.

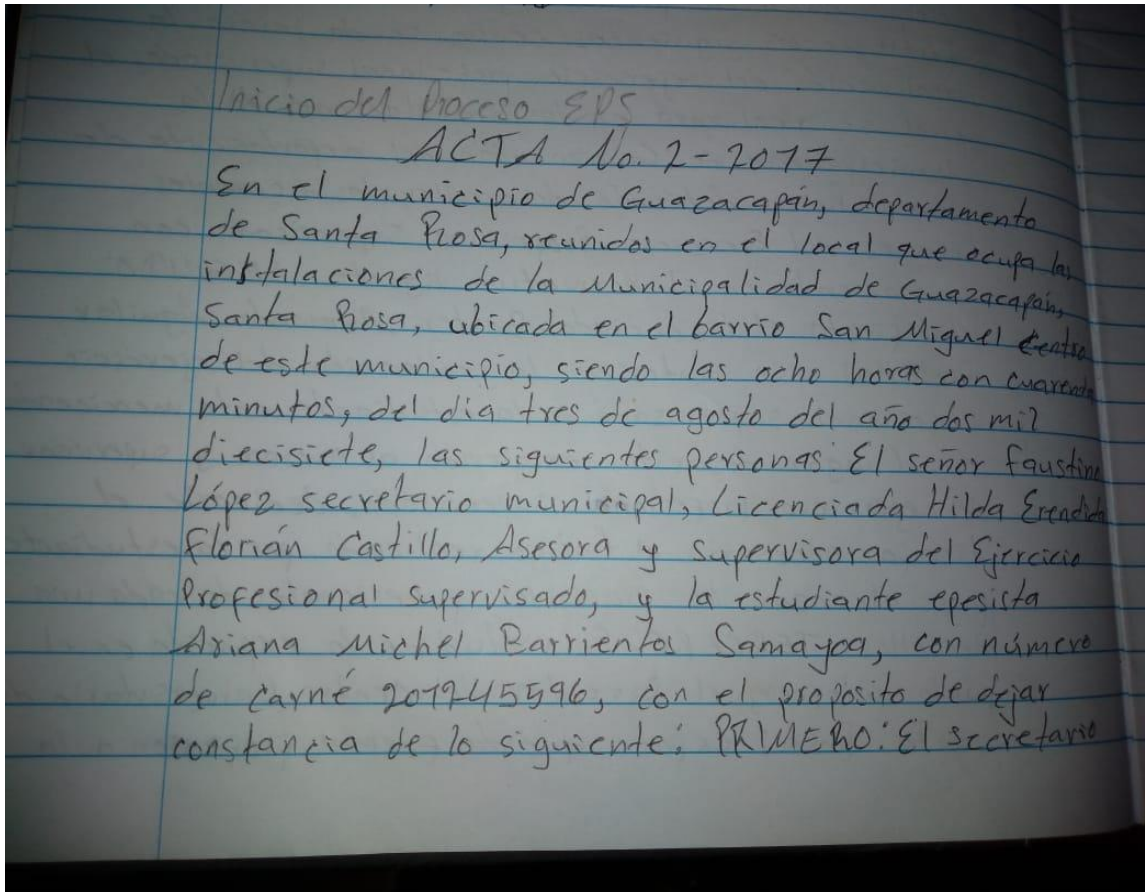
Sí _____ No _____

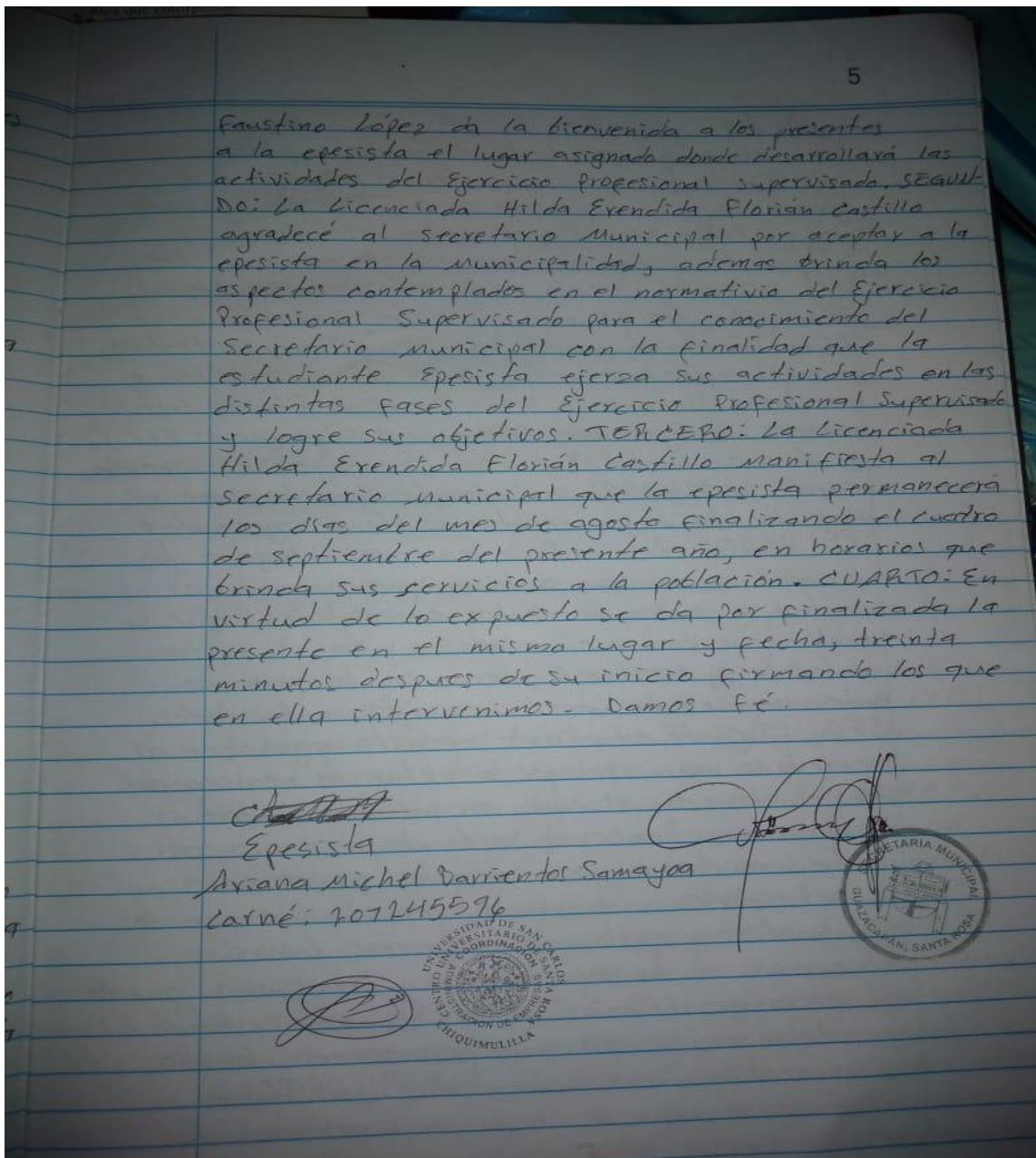
Liste las carencias que considere pertinentes a las instalaciones de la Municipalidad.

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

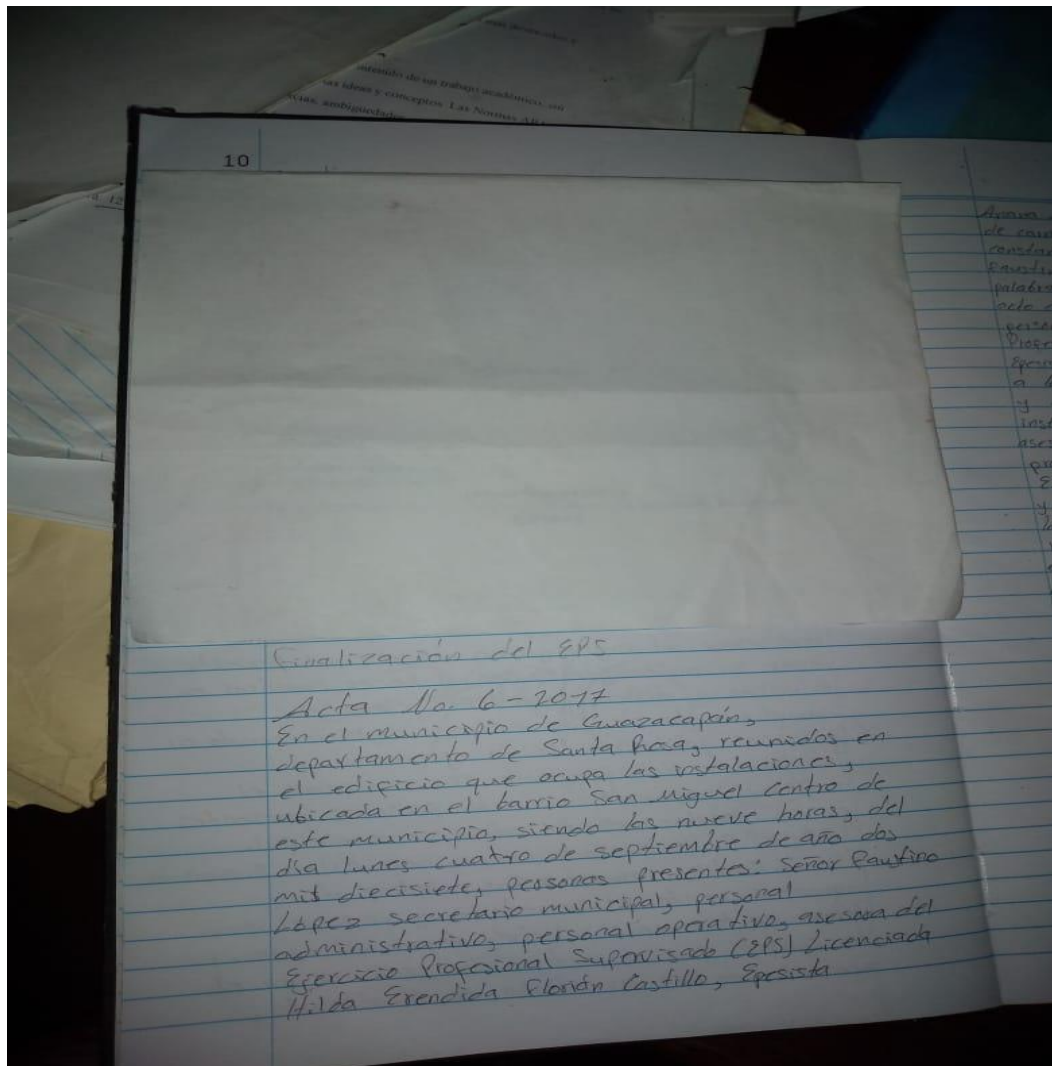
12.1.2. Acta

Imagen 7
Acta de inicio



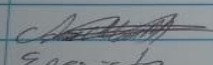


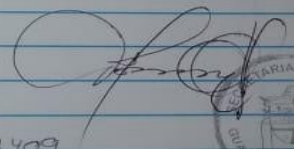
Fuente: libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017


Imagen 8**Acta de finalización del ejercicio profesional supervisado**

11

Arana Michel Barricento Samayoa con número
 de carné 907449976 el propósito de dejar
 constancia de lo siguiente. PRIMERO: el señor
 Faustino López secretario municipal expresó sus
 palabras de bienvenida a las personas que hacen
 acto de presencia personal administrativo,
 personal operativo, asesora del Ejercicio
 Profesional Supervisado (EPS). SEGUNDO: la
 Excmo. muestra sus palabras de agradecimiento
 a los colaboradores, por permitirle la ejecución
 y aprobación del proyecto realizado en las
 instalaciones del edificio municipal y a la
 asesora de proveer conocimientos durante el
 proceso. TERCERO: la asesora licenciada Hilda
 Eréndida Florián Castillo agradece al secretario
 y colaboradores de la municipalidad por brindar
 la oportuna y confianza a la Excmo. de
 realizar su proyecto. CUARTO: en virtud de lo
 expuesto se da por finalizada la presente en el
 mismo lugar y fecha, treinta minutos después
 de su inicio formando los que en ella intervinieron.
 Damos fe.


 Excmo.
 Arana Michel Barricento Samayoa

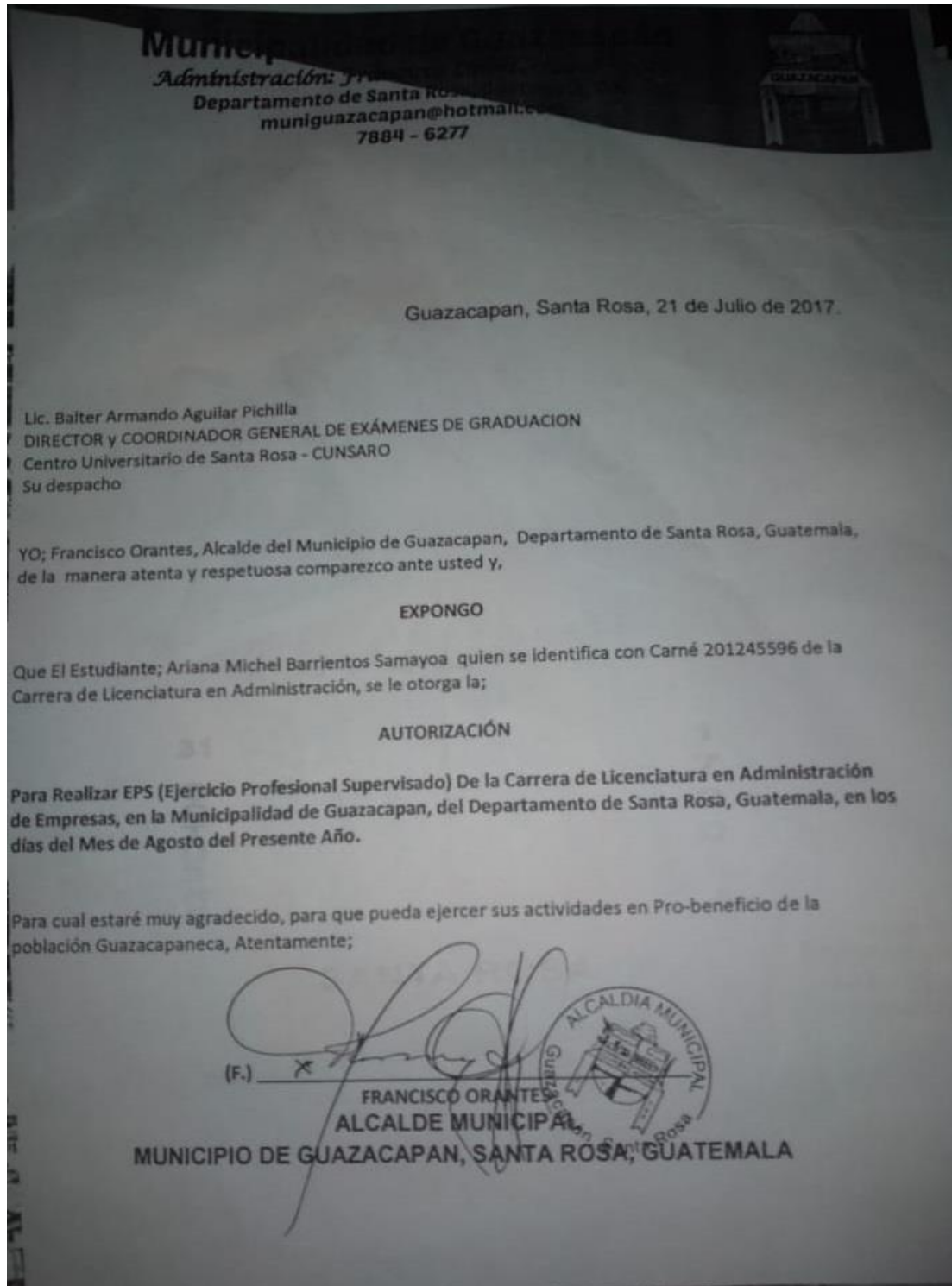

 SECRETARÍA MUNICIPAL
 CHIMICAPÁN, SANTA ROSA



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

12.1.3. Solicitudes

S*olicitud de autorización del ejercicio profesional supervisado





Guatemala 16 de agosto de 2017

Faustino López
Secretario Municipal
Municipalidad de Guazacapan, Santa Rosa

Estimado señor:

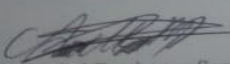
Por este medio de la presente me dirijo a usted, deseando que nuestro Señor Jesucristo le colme de bendiciones en su hogar y en sus labores diarias en beneficio de la población de Guazacapan.

El motivo de la presente es solicitar su autorización para realizar y ejecutar proyecto que es una de las faxes que se adjunta al informe, las actividades se llevaran a cabo en las instalaciones del edificio municipal el dia jueves 17 de agosto del presente año a las 8:30 de la mañana, así mismo un aporte que se brinda al personal administrativo, personal operativo y personas que visitan la municipalidad.

Dicha solicitud obedece que como Estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC- del Centro Universitario de Santa Rosa Sección Chiquimulilla -CUNSARO- se desarrolla una Ejecución Profesional Supervisado el cual en sus etapas incluye la realización de un proyecto (actividad en beneficio del personal de la institución o población en general) para brindar un mejor servicio conforme la jerarquía de la institución.

Agradece su apoyo.

Atentamente.


Ariana Michel Barrientos Samayoa
Estudiante Epesista

Recibido
16/08/2017



12.2 Glosario

1. Acciones: son las partes iguales en las que se divide el capital social de una sociedad anónima.
2. Arbitrio: son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las Municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público, individualizado en el contribuyente.
3. Calidad: se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
4. Eficacia: capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.
5. Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
6. Erario: Conjunto de haberes, bienes y rentas pertenecientes al estado.
7. Factibilidad: se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización.
8. Gestión: es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
9. Inacción: falta de acción, ociosidad.

10. Parcela miento: es la división simultánea o sucesiva de terrenos en dos o más nuevas parcelas independientes, o cuotas indivisas de los mismos.
11. Previsiones: es un término que procede del latín preaviso y que refiere a la acción y efecto de prever (conjeturar lo que va a suceder a través de la interpretación de indicios o señales; ver con anticipación; preparar medios para futuras contingencias).
12. Proyección: de gastos y ganancias por un período de uno a cinco años.
13. Servidor público: persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo).
14. Viabilidad: es la cualidad de viable (que tiene probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características).

