

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciatura en Administración de Empresas



Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado

Manual de funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa.

Ponente: Karla Esmeralda Raymundo Sarpec

Registro académico: 201742077

Código único de identificación: 3068018680601

Correo electrónico: karlytaraymundo@gmail.com

Asesor: Maestro Luis Alfonso de la Rosa Reyes

Coordinador de exámenes generales de graduación: Licenciado Manuel Orlando Bolaños
Gudiel

Id y enseñad a todos

Cuilapa Santa Rosa, agosto de 2022

Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Director del Centro Universitario de Santa Rosa y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez

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 egresados del Centro Universitario de Santa Rosa

Héctor Edmundo Pablo Solís

Samuel Hernández del Cid

Representantes estudiantiles del Centro Universitario de Santa Rosa

Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez

Coordinador Académico y secretario del Consejo Directivo

Licenciado Manuel Orlando Bolaños Gudiel

Coordinador de exámenes generales de Graduación

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Director del Centro Universitario de Santa Rosa

Licenciado Orlando Alexander Bardales Rodríguez

Coordinador de Administración de Empresas, Cuilapa

Licenciado Héctor Antonio Arriaza Álvarez

Coordinador de la carrera Administración de Empresas, sección Chiquimulilla

Licenciado Efraín Barrientos Jiménez

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado, Cuilapa

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala

Coordinador de la carrera Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Chiquimulilla

Licenciado José Apolonio Melgar Carrillo

Coordinador de la carrera Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, sección Nueva Santa Rosa

Licenciado Elman Erick González Ramos

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Cuilapa

Maestra Amelia Raquel Sopony Pérez

Coordinadora de Turismo, Cuilapa

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera

Coordinador de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, sección Taxisco

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez

Coordinador de la carrera Licenciatura en pedagogía y Administración Educativa, sección Chiquimulilla

Ingeniero Agrónomo Nery Boanerge Guzmán Aquino

Coordinador de la carrera Ingeniero Agrónomo en Sistemas de Producción Agrícola, sección Nueva Santa Rosa



**USAC
CUNSAO**
Universidad de San Carlos de Guatemala

DIRECCION



Ref.: CEGG-C01-2022

Cuilapa Santa Rosa, 28 de Febrero, 2022

Licenciado

Luis Alfonso de la Rosa Reyes

Asesor Ejercicio Profesional Supervisado

Presente

Estimado Licenciado de la Rosa:

Aprovecho la oportunidad de saludarle y desearle toda clase de éxitos en sus actividades, diarias y laborales.

Por este medio me dirijo a usted para informarle que como ASESOR del Ejercicio Profesional Supervisado se le han asignado la siguiente estudiante:

| | Nombre | Carné | teléfono | Unidad de Practica |
|---|---------------------------------|-----------|----------|--|
| 1 | Karla Esmeralda Raymundo Sarpec | 201742077 | 53632699 | Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa |

Por lo que se le solicita por favor ponerse en contacto con la estudiante y la unidad de práctica.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. José Luis Aguirre Pumay

Director y Coordinador General de Exámenes de Graduación

Centro Universitario de Santa Rosa

CUNSAO,

c.c. Archivo

Cuilapa, 09 de agosto de 2022.

Ingeniero: Byron José Hernández Bolaños
Coordinador, Asesor y Revisor del Ejercicio Profesional Supervisado
Centro Universitario de Santa Rosa USAC,
Cuilapa, Santa Rosa.

Reciba un cordial saludo deseándole éxitos en sus actividades administrativas en el Centro Universitario de Santa Rosa, atentamente me dirijo a usted en atención al nombramiento con Ref: CEGG-C0120222 de la Coordinación General de Exámenes de Graduación, de fecha veintiocho de febrero de 2022, en el cual se me nombra **ASESOR** de Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante: **Karla Esmeralda Raymundo Sarpec** quien se identifica con Registro Académico No. **201742077**, para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado: **Manual de funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa**. De manera muy atenta hacia usted le informo:

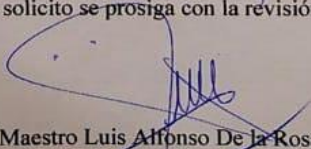
Qué como Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesto que procedí a guiar, analizar y revisar el informe del estudiante en mención, el cual contiene las fases exigidas por el normativo del Centro Universitario de Santa Rosa, observando lo siguiente:

- a) El trabajo cuenta con un contenido científico y técnico, debido a que da a conocer los procedimientos, técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recopilación de la información del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- b) El trabajo se encuentra redactado de forma clara y con palabras precisas para una mejor comprensión del lector, así también el uso de ejemplos y gráficas en desarrollo del contenido.
- c) El marco teórico contiene los temas necesarios para el refuerzo de conocimientos previos y bibliográficos en el desarrollo del informe.
- d) La realización del voluntariado o intervención profesional cuenta con todos sus componentes que dejan de forma clara la participación del estudiante.
- e) La entrega del proyecto y presentación del informe final se llevó a cabo con la participación de autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa y representantes de la unidad de práctica.
- f) Las conclusiones y recomendaciones que se presentan en el informe, se encuentran relacionadas a los capítulos que se desarrollan en las diferentes fases realizadas en el Ejercicio Profesional Supervisado.

Se dictamina:

Que doy opinión favorable al trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante **Karla Esmeralda Raymundo Sarpec** quien cumplió con las horas establecidas en la Unidad de Práctica en la institución mencionada y culminó su proyecto de manera satisfactoria y el informe que se identifica en el expediente respectivo, por lo que solicito se prosiga con la revisión correspondiente.

Atentamente,


Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado

M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAC



USAC
CUNSAO
Universidad de San Carlos de Guatemala

DIRECCION



Ref.: CEGG-C03-2022

Cuilapa Santa Rosa, 28 de enero, 2022

Ingeniero
Byron José Hernández Bolaños
Revisor Ejercicio Profesional Supervisado
Centro Universitario de Santa Rosa
Presente

Estimado Ingeniero Hernández:

Aprovecho la oportunidad de saludarle y desearle toda clase de éxitos en sus actividades, diarias y laborales.

Por este medio me dirijo a usted para informarle que como REVISOR del Ejercicio Profesional Supervisado se le ha asignado la siguiente estudiante:

| | Nombre | Carné | CUI | teléfono |
|---|---------------------------------|-----------|-----------------|----------|
| 1 | Karla Esmeralda Raymundo Sarpec | 201742077 | 3068 01868 0601 | 53632699 |

Por lo que se le solicita por favor comunicarse con la estudiante.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. José Luis Aguirre Pumay
Director – Centro Universitario de Santa Rosa
CUNSAO,

c.c. Archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Dictamen EPS/AE/No. 01-2022
Chiquimulilla, 23 de agosto de 2022.

Licenciado Manuel Orlando Bolaños Gudiel
Coordinador General de Exámenes de Graduación,
Centro Universitario de Santa Rosa USAC,
Cuilapa, Santa Rosa.

Reciba un cordial saludo deseándole éxitos en sus actividades administrativas en el Centro Universitario de Santa Rosa, atentamente me dirijo a usted en atención al nombramiento CEGG- C03-2022 de la Coordinación General de Exámenes de Graduación de fecha veintiuno de enero de 2022, en el cual se me nombra **REVISOR** de Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: **Karla Esmeralda Raymundo Sarpec**, quien se identifica con Registro Académico No. **201742077**, Código único de identificación **3068018680601** para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado : **"Manual de funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa"**, y de manera muy atenta hacia usted le informo:

Qué como Revisor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesto que procedí a analizar el expediente de la estudiante en mención, el cual contiene las fases exigidas por el normativo del Centro Universitario de Santa Rosa, observando lo siguiente:

Le recomendé a la estudiante algunos cambios en la forma, estilo, gramática y redacción del informe del Ejercicio Profesional Supervisado, habiendo cumplido a cabalidad con los mismos, por lo tanto procedo a emitir:

DICTAMEN FAVORABLE

Por lo que solicito se prosiga con la gestión administrativa que corresponda,

Atentamente,

Ingeniero Byron José Hernández Bolaños
Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado

Dictamen EPS/LARR/No. 01-2022
Cuilapa, 26 de agosto de 2022

Licenciado Manuel Orlando Bolaños Gudiel
Coordinador General de Exámenes de Graduación,
Centro Universitario de Santa Rosa USAC,
Cuilapa, Santa Rosa.

Respetable Licenciado Bolaños, por este medio me dirijo a usted para remitirle la culminación del Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante:

Karla Esmeralda Raymundo Sarpec

Con Registro Académico No. **201742077** y Código único de identificación No. **3068-01868-0601** de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con el Informe final titulado: Manual de funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa.

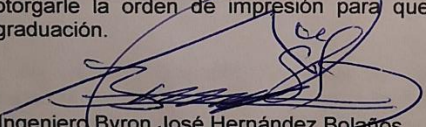
Por lo que se informa que ha solventado con satisfacción las enmiendas y sugerencias realizadas por el Asesor y Revisor respectivo, acreditándole en cada etapa una ponderación establecida por el Normativo de Ejercicio Profesional Supervisado vigente en su Artículo veinticinco, otorgándole el siguiente resultado:

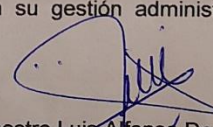
| | |
|--|------------------|
| Fase de Investigación | 15 puntos |
| Fase Fundamentación teórica | 5 puntos |
| Fase Plan de acción de la intervención | 5 puntos |
| Fase de Ejecución del proyecto | 35 puntos |
| Fase de Voluntariado | 15 puntos |
| Informe final | 20 puntos |
| Total | 95 puntos |

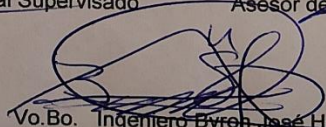
En base al resultado mostrado en las diferentes actividades realizadas en el Ejercicio Profesional Supervisado.

Se Dictamina:

Que se aprueba el Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante, **Karla Esmeralda Raymundo Sarpec**. Cumpliendo con todos los requerimientos establecidos en el Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, acreditándose un resultado de (95) puntos y con esto se proceda a otorgarle la orden de impresión para que continúe con su gestión administrativa de examen graduación.


Ingeniero Byron José Hernández Bolaños
Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado


Maestro Luis Alfonso De la Rosa Reyes
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado


Vo.Bo. Ingeniero Byron José Hernández Bolaños
Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado
Administración Cuilapa

M. A. Luis De la Rosa R.
A. E. Coleg. 12,310
Asesor E.P.S.
CUNSARO/USAC



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

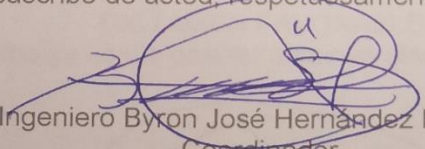
Cuilapa Santa Rosa, 23 de agosto de 2022

Licenciado
Manuel Orlando Bolaños Gudiel
Coordinador General de Exámenes de Graduación
Centro Universitario de Santa Rosa
Su despacho

Estimado Licenciado Bolaños:

Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus actividades; al mismo tiempo solicitar orden de impresión del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas titulado **"Manual de funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa"**; realizado por la estudiante **Karla Esmeralda Raymundo Sarpec**, registro académico **201742077**; con código único de identificación **3068018680601**, el cual recibió dictamen favorable del asesor y revisor.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente.


Ingeniero Byron José Hernández Bolaños
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado
Administración de Empresas

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA -CUNSARO-
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,

Cuilapa, 04 de Octubre del año dos mil veintidós.

Orden de Impresión 15/2022

Con vista en los dictámenes favorables que anteceden y a solicitud de la Coordinación de Exámenes de Graduación, de conformidad con el "NORMATIVO PARA EL DESARROLLO DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS" DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA -CUNSARO- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, AUTORIZA la impresión del trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado titulado: "Manual de Funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa", realizado por la estudiante: Karla Esmeralda Raymundo Sarpec, identificado con el registro académico número: 201742077 y con el número de CUI:3068 01868 0601.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"




Lic. José Luis Aguirre Pumay

Director

Centro Universitario de Santa Rosa

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

Dedicatoria

A Dios

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

A mis padres, Isabel Méndez y Orlando Raymundo

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

A mi amado novio Melvin Josué Herrarte Morales

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

A mis hermanos

Fabiola, Yoselin, Yonatan, Cesar por estar conmigo y apoyarme siempre, los amo demasiado.

A mis maestros

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de mi estudio profesional y para la elaboración del Ejercicio Profesional Supervisado.

A mis amigos

Por su amistad y apoyo mutuo en nuestra formación profesional.

Agradecimiento

A Dios

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

A mis padres por su apoyo incondicional que me han brindado para ser una persona de bien.

A mi amado novio Josué Herrarte por su apoyo moral y económico en la formación de mi conocimiento superior.

Al ingeniero Cristiam Aguirre Chinchilla, por su apoyo moral y económico en la formación de mi conocimiento superior.

Al licenciado Evel Manaen García, por su apoyo moral y económico en la formación de mi conocimiento superior.

Al ingeniero Ronald Asig subdirector de COVIAL, por su apoyo moral y económico en la formación de mi conocimiento superior.

A los catedráticos del Centro Universitario de Santa Rosa, por sus enseñanzas en lo largo de mi preparación académica.

Mi alma mater, Universidad de San Carlos de Guatemala, casa del conocimiento superior.

A la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, por haber aceptado realizar el Ejercicio Profesional Supervisado.

Índice

| Contenido | Página |
|---|---------------|
| Resumen..... | i |
| introducción..... | li |
| Capítulo 1..... | 1 |
| Diagnóstico..... | 1 |
| 1.1 Contexto..... | 1 |
| 1.1.1 Localización geográfica..... | 1 |
| 1.1.1.1 Dimensión geográfica..... | 1 |
| 1.1.1.2 Clima, suelo y principales accidentes..... | 1 |
| 1.1.1.3 Recursos naturales..... | 2 |
| 1.1.2 Social..... | 2 |
| 1.1.2.1 Composición étnica..... | 2 |
| 1.1.2.2 Educación..... | 3 |
| 1.1.2.3 Salud..... | 13 |
| 1.1.2.4 Seguridad..... | 13 |
| 1.1.2.5 Deporte..... | 14 |
| 1.1.2.6 Idioma local, costumbres y tradiciones..... | 14 |
| 1.1.3 Histórico..... | 14 |
| 1.1.3.1 Sucesos importantes..... | 14 |
| 1.1.3.2 Primeros pobladores..... | 15 |
| 1.1.3.3 Lugares de orgullo local..... | 16 |
| 1.1.4 Económico..... | 16 |
| 1.1.4.1 Medios de productividad..... | 16 |
| 1.1.4.2 Medios de comunicación..... | 16 |
| 1.1.4.3 Institución bancaria..... | 16 |
| 1.1.4.4 Transporte..... | 17 |

| | |
|--|----|
| 1.1.4.5 Comercio..... | 17 |
| 1.1.5 política..... | 17 |
| 1.1.5.1 Instituciones públicas..... | 17 |
| 1.1.5.2 Organizaciones civiles apolíticas..... | 18 |
| 1.1.5.3 Gobierno local..... | 18 |
| 1.1.5.4 Organización administrativa..... | 18 |
| 1.1.6 Filosófica..... | 19 |
| 1.1.7 Competitividad..... | 19 |
| 1.2 Análisis institucional..... | 20 |
| 1.2.1 Identidad institucional..... | 20 |
| 1.2.1.1 Nombre de la institución..... | 20 |
| 1.2.1.2 Localización geográfica..... | 20 |
| 1.2.1.2.1 Vías de acceso..... | 21 |
| 1.2.1.3 Visión..... | 21 |
| 1.2.1.4 Misión..... | 22 |
| 1.2.1.5 Objetivos..... | 22 |
| 1.2.1.5.1 General..... | 22 |
| 1.2.1.5.2 Específicos..... | 22 |
| 1.2.1.6 Principios..... | 23 |
| 1.2.1.6.1 Honestidad..... | 23 |
| 1.2.1.6.2 Igualdad..... | 23 |
| 1.2.1.6.3 Solidaridad..... | 23 |
| 1.2.1.7 Valores..... | 24 |
| 1.2.1.7.1 Respeto..... | 24 |
| 1.2.1.7.2 Equidad..... | 24 |
| 1.2.1.7.3 Integridad..... | 24 |
| 1.2.1.7.4 Lealtad..... | 25 |
| 1.2.1.8 Organigrama..... | 26 |

| | |
|---|----|
| 1.2.1.9 Servicio que presta..... | 27 |
| 1.2.2 Desarrollo histórico..... | 29 |
| 1.2.2.1 Historia..... | 29 |
| 1.2.2.2 Fundación y relato cronológico..... | 31 |
| 1.2.2.3 Fundadores..... | 33 |
| 1.2.3 Los usuarios..... | 33 |
| 1.2.3.1 Tipos de usuarios..... | 33 |
| 1.2.3.2 Características y condiciones..... | 34 |
| 1.2.3.3. Población económicamente activa..... | 35 |
| 1.2.3.4 Migración..... | 35 |
| 1.2.3.5 Tenencia de la tierra..... | 36 |
| 1.2.3.6 Uso de suelo y agua..... | 37 |
| 1.2.3.7 Zonas de producción agropecuaria..... | 37 |
| 1.2.3.8 Cultivos y rendimientos..... | 37 |
| 1.2.3.9 Motores económicos..... | 39 |
| 1.2.4 Infraestructura del edificio de la Municipalidad de Oratorio..... | 40 |
| 1.2.4.1 Área total..... | 40 |
| 1.2.4.2 Área construida..... | 40 |
| 1.2.4.3 Área descubierta..... | 40 |
| 1.2.4.4 Ambientes específicos..... | 40 |
| 1.2.4.5 Estado de conservación..... | 40 |
| 1.2.4.6 Condiciones y uso..... | 41 |
| 1.2.5 Proyección social..... | 41 |
| 1.2.6 Finanzas..... | 42 |
| 1.2.6.1 Presupuesto..... | 42 |
| 1.2.6.2 fuentes de obtención de fondos económicos..... | 42 |
| 1.2.6.3 Existencia de patrocinadores..... | 42 |
| 1.2.6.4 Venta de bienes y servicios..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 1.2.6.5 Política salarial..... | 43 |
| 1.2.6.6 Cartera de cuentas por cobrar y pagar..... | 43 |
| 1.2.6.7 Acceso a créditos..... | 44 |
| 1.2.7 Política laboral..... | 44 |
| 1.2.7.1 Perfiles para los puestos o cargos de la institución..... | 44 |
| 1.2.8 Administración..... | 44 |
| 1.2.8.1 Planeamiento..... | 44 |
| 1.2.8.2 Organización..... | 46 |
| 1.2.8.2.1 Niveles jerárquicos..... | 46 |
| 1.2.8.3 Coordinación..... | 47 |
| 1.2.8.4 Control..... | 47 |
| 1.2.8.5 Supervisión..... | 48 |
| 1.2.8.6 Evaluación..... | 49 |
| 1.2.9 Ambiente institucional..... | 49 |
| 1.2.9.1 Clima laboral..... | 49 |
| 1.2.9.2 Relaciones interpersonales..... | 49 |
| 1.2.9.3 Trabajo en equipo..... | 50 |
| 1.2.9.4 Sentido de pertenencia..... | 50 |
| 1.2.9.5 Compromiso..... | 50 |
| 1.2.9.6 Liderazgo..... | 50 |
| 1.2.9.7 La toma de decisiones..... | 51 |
| 1.2.9.8 Claridad de disposiciones y procedimientos..... | 51 |
| 1.2.9.9 Otros aspectos..... | 51 |
| 1.3 Listado de carencias y deficiencias identificadas..... | 51 |
| 1.3.1 Priorización de problemas..... | 52 |
| 1.4 Problematicación de las carencias..... | 54 |
| 1.4.1 Tabla de carencia-problema..... | 54 |
| 1.4.2 Hipótesis-acción..... | 56 |

| | |
|--|----|
| 1.5 Selección del problema..... | 58 |
| 1.5.1 Propuesta de intervención-proyecto..... | 58 |
| 1.6 Descripción de indicadores..... | 58 |
| 1.6.1 Análisis de viabilidad de factibilidad..... | 58 |
| Capítulo 2..... | 63 |
| 2. Fundamentación teórica..... | 63 |
| 2.1 Elementos teóricos..... | 63 |
| 2.1.1 Perfil del puesto para atención al público..... | 63 |
| 2.1.1.1 Competencias genéricas..... | 63 |
| 2.1.1.2 Orientación al servicio..... | 63 |
| 2.1.1.3 Responsabilidad..... | 63 |
| 2.1.1.4 Comunicación efectiva..... | 63 |
| 2.1.1.5 Trabajo en equipo..... | 63 |
| 2.1.1.6 Iniciativa-proactividad..... | 64 |
| 2.1.1.7 Comportamiento ético..... | 64 |
| 2.1.2 Competencias por naturaleza de la función..... | 64 |
| 2.1.2.1 Disposiciones para aprender..... | 64 |
| 2.1.2.2 Relaciones interpersonales y manejo de conflictos..... | 64 |
| 2.1.2.3 Adaptación al cambio..... | 64 |
| 2.1.2.4 Planificación y organización..... | 64 |
| 2.1.2.5 Gestión intercultural..... | 65 |
| 2.1.2.6 Inducción y capacitación..... | 65 |
| 2.1.3 Manual de función, atribuciones y procedimientos..... | 65 |
| 2.1.3.1 Funciones..... | 65 |
| 2.1.3.2 Análisis de puestos..... | 66 |
| 2.1.3.3 Capítulos que suelen contener análisis..... | 67 |
| 2.1.4 Atribuciones..... | 69 |
| 2.1.4.1 Puestos..... | 69 |

| | |
|--|----|
| 2.1.4.2 Cargo..... | 69 |
| 2.1.4.3 Análisis depuestos..... | 69 |
| 2.1.5 Procedimientos..... | 70 |
| 2.1.5.1 Proceso..... | 70 |
| 2.1.5.2 Método..... | 70 |
| 2.1.5.3 Los diagramas de flujo..... | 70 |
| 2.1.5.4 Simbología del diagrama de flujo..... | 71 |
| 2.2 Fundamentos legales..... | 72 |
| Capítulo 3..... | 79 |
| Plan acción..... | 79 |
| 3.1 Identificación..... | 79 |
| 3.2 Título del proyecto..... | 79 |
| 3.3 Problema seleccionado..... | 79 |
| 3.4 Hipótesis-acción..... | 79 |
| 3.5 Ubicación geográfica de la intervención..... | 79 |
| 3.6 Ejecutor de la intervención..... | 79 |
| 3.7 Unidad ejecutora..... | 80 |
| 3.8 Descripción de la intervención..... | 80 |
| 3.9 Justificación de la intervención..... | 80 |
| 3.10 Objetivos..... | 81 |
| 3.10.1 General..... | 81 |
| 3.10.2 Específicos..... | 81 |
| 3.11 Metas..... | 81 |
| 3.12 Beneficiarios..... | 81 |
| 3.12.1 Directos..... | 81 |
| 3.12.2 Indirectos..... | 82 |
| 3.13 actividades a desarrollar para el logro de los objetivos..... | 82 |
| 3.14 Metodología de trabajo..... | 82 |

| | |
|---|----|
| 3.15 Cronograma de actividades..... | 83 |
| 3.16 Recursos..... | 83 |
| 3.16.1 Talento Humano..... | 83 |
| 3.16.2 Materiales..... | 84 |
| 3.16.3 Técnicos..... | 84 |
| 3.16.4 Tecnológicos..... | 84 |
| 3.16.5 Físico..... | 84 |
| 3.16.6 Financieros..... | 85 |
| 3.16.6.1 Presupuesto..... | 85 |
| 3.16.6.2 Fuentes de financiamiento..... | 86 |
| 3.17 Evaluación..... | 86 |
| Capítulo 4..... | 87 |
| Ejecución y sistematización de la intervención..... | 87 |
| 4.1 Descripción de las actividades realizadas..... | 87 |
| 4.1.1 Cronograma de actividades..... | 87 |
| 4.2 Productos, logros y evidencias..... | 88 |
| 4.2.1 Antes de la intervención..... | 88 |
| 4.2.3 Durante la intervención..... | 89 |
| 4.2.4 Después de la intervención..... | 91 |
| 4.2.4.1 Acta de entrega..... | 93 |
| 4.3 Sistematización de la experiencia..... | 95 |
| 4.3.1 Actores..... | 95 |
| 4.3.2 Acciones..... | 95 |
| 4.3.3 Resultados..... | 96 |
| 4.3.4 Implicaciones..... | 96 |
| 4.3.5 Lecciones aprendidas..... | 96 |
| Capítulo 5..... | 98 |
| Evaluación del proceso..... | 98 |

| | |
|--|-----|
| 5.1 Evaluación del diagnóstico..... | 98 |
| 5.2 Evaluación de la fundamentación teórica..... | 99 |
| 5.3 Evaluación del plan de intervención..... | 100 |
| 5.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención..... | 101 |
| Capítulo 6..... | 103 |
| El voluntariado..... | 103 |
| 6.1 Plan del voluntariado..... | 103 |
| 6.1.1 Parte informativa..... | 103 |
| 6.1.1.1 Datos de la estudiante..... | 103 |
| 6.1.1.2 Datos de la institución..... | 103 |
| 6.1.2 Título..... | 104 |
| 6.1.3 Ubicación física..... | 104 |
| 6.1.4 Descripción de las actividades..... | 104 |
| 6.1.5 Justificación..... | 104 |
| 6.1.6 Objetivos..... | 105 |
| 6.1.6.1 Objetivo general..... | 105 |
| 6.1.6.2 Objetivos específicos..... | 105 |
| 6.1.7 Metas..... | 105 |
| 6.1.8 Beneficiarios..... | 105 |
| 6.1.9 Metodología de trabajo..... | 106 |
| 6.1.10 Actividades a realizar..... | 106 |
| 6.1.11 Cronograma del plan de voluntariado..... | 107 |
| 6.1.12 Recursos..... | 107 |
| 6.1.12.1 Talento humano..... | 107 |
| 6.1.12.2 Materiales..... | 108 |
| 6.1.12.3 Técnicos..... | 108 |
| 6.1.12.4 Tecnológicos..... | 108 |
| 6.1.12.5 Físicos..... | 108 |

| | |
|---|-----|
| 6.1.12.6 Financieros..... | 109 |
| 6.1.12.6.1 Presupuesto del plan de voluntariado..... | 109 |
| 6.1.12.6.2 Fuentes de financiamiento..... | 109 |
| 6.1.13 Evaluación..... | 110 |
| 6.2 Ejecución o evidencia del voluntariado..... | 110 |
| 6.2.1 Descripción..... | 110 |
| 6.2.2 Productos y logros..... | 110 |
| 6.2.2.1 Productos..... | 110 |
| 6.2.2.2 Logros..... | 110 |
| 6.2.3 Fotografías..... | 111 |
| 6.2.4 Acta de entrega..... | 116 |
| Capítulo 7..... | 119 |
| 7.1 Conclusiones..... | 119 |
| 7.2 Recomendaciones..... | 119 |
| 7.3 Referencias bibliográficas..... | 121 |
| Capítulo 8..... | 123 |
| 8.1 Apéndice..... | 123 |
| 8.1.1 Técnicas e instrumentos de evaluación utilizadas para el proceso de diagnóstico (encuesta al personal del área administrativa y operativa; y entrevista a la población del municipio de Oratorio) | 123 |
| 8.1.2 Manual de funciones y procedimientos para atención al público de la municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa | 145 |
| 8.2 Anexos..... | 176 |
| 8.3 Glosario general..... | 182 |
| 8.4 Glosario de acrónimos..... | 183 |

Lista de tablas

| Tablas | Página |
|--|--------|
| Tabla 1 Educación..... | |
| Tabla 2 Aldeas..... | 4 |
| Tabla 3 Caseríos..... | 10 |
| Tabla 4 Vías de acceso..... | 21 |
| Tabla 5 Producción agropecuaria..... | 38 |
| Tabla 6 Priorización de problemas..... | 52 |
| Tabla 7 Carencia-problema..... | 54 |
| Tabla 8 Hipótesis-acción..... | 56 |
| Tabla 9 Descripción de indicadores..... | 58 |
| Tabla 10 Análisis de viabilidad y factibilidad..... | 59 |
| Tabla 11 Estudio de mercado..... | 60 |
| Tabla 12 Estudio económico..... | 61 |
| Tabla 13 Estudio económico..... | 62 |
| Tabla 14 Cronograma de actividades..... | 83 |
| Tabla 15 Presupuesto..... | 85 |
| Tabla 16 Descripción de las actividades realizadas..... | 87 |
| Tabla 17 Lista de cotejo para evaluar el diagnostico..... | 99 |
| Tabla 18 Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica..... | 100 |
| Tabla 19 Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención..... | 101 |
| Tabla 20 Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención..... | 202 |
| Tabla 21 Cronograma del plan de voluntariado..... | 107 |
| Tabla 22 Presupuesto del plan del voluntariado..... | 109 |
| Tabla 23 Fuentes de financiamiento..... | 109 |

Lista de figuras y/o fotografías

| Descripción | Página |
|--|--------|
| Figura 1 Ubicación geográfica de Oratorio, Santa Rosa..... | 2 |
| Figura 2 Localización geográfica..... | 20 |
| Figura 3 Organigrama..... | 26 |
| Figura 4 Simbología del diagrama de flujo..... | 72 |
| Fotografía 1 Solicitud para realizar manual de funciones y procedimientos para atención al público..... | 88 |
| Fotografía 2 Redacción de manual de funciones y procedimientos..... | 89 |
| Fotografía 3 Redacción de un manual de funciones y procedimientos..... | 90 |
| Fotografía 4 Redacción de un manual de funciones y procedimientos..... | 90 |
| Fotografía 5 Entrega de un manual de funciones y procedimientos para atención al público..... | 91 |
| Fotografía 6 Entrega de reconocimiento a las autoridades municipales..... | 92 |
| Fotografía 7 Entrega de reconocimiento al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CUNSARO, sección Cuilapa..... | 92 |
| Fotografía 8 Acta de entrega del manual de funciones y procedimientos..... | 93 |
| Fotografía 9 Acta de entrega del manual de funciones y procedimientos..... | 94 |
| Fotografía 10 Antes de la instalación de paneles solares..... | 111 |
| Fotografía 11 Antes de la instalación de 6 paneles solares..... | 111 |
| Fotografía 12 Durante la instalación de paneles solares..... | 112 |
| Fotografía 13 Durante la instalación de 6 paneles solares..... | 112 |
| Fotografía 14 Instalación finalizada de 6 paneles solares..... | 113 |
| Fotografía 15 Proyecto finalizado y supervisado..... | 113 |
| Fotografía 16 Entrega del proyecto de voluntariado..... | 114 |
| Fotografía 17 Entrega del proyecto de voluntariado a las autoridades universitarias..... | 114 |
| Fotografía 18 Grupo voluntariado del Ejercicio Profesional Supervisado..... | 115 |

| | |
|---|-----|
| Fotografía 19 Acta de entrega del voluntariado..... | 116 |
| Fotografía 20 Acta de entrega del voluntariado..... | 117 |
| Fotografía 21 Acta de entrega del voluntariado..... | 118 |
| Fotografía 22 Acta de supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado..... | 176 |
| Fotografía 23 Acta de inicio de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado..... | 177 |
| Fotografía 24 Acta de inicio de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado..... | 178 |
| Fotografía 25 Acta de inicio de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado..... | 179 |
| Fotografía 26 Solicitud de la municipalidad de Oratorio..... | 180 |
| Fotografía 27 Solicitud de gestión por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado..... | 181 |

Lista de graficas

| Graficas | Página |
|--|--------|
| Grafica No.1 (Pregunta 1) ¿Existe en la Municipalidad un manual de reclutamiento y contratación de personal..... | 130 |
| Grafica No. 2 (Pregunta 2) ¿Posee la Municipalidad con un manual de normas y procedimientos que sirva de guía y en donde se encuentre de manera detallada la secuencia de pasos que se deben seguir en la ejecución de las actividades administrativas de manera más eficiente?..... | 131 |
| GraficaNo. 3 (Pregunta 3) ¿Cree que se tiene la adecuada identificación de las áreas de oficinas?..... | 132 |
| Grafica No. 4 (Pregunta 4) ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de organización en donde estén contenidos los perfiles y descripciones de puestos?..... | 133 |
| GraficaNo. 5 (Pregunta 5) ¿Existe deficiencia de iluminación en las oficinas?..... | 134 |
| GraficaNo. 6 (Pregunta 6) ¿Posee la Municipalidad un manual de procedimientos en cada área?..... | 135 |
| Grafica No. 7 (Pregunta 7) ¿Existe en la Municipalidad un manual de reclutamiento y selección de personal?..... | 136 |
| Grafica No. 8 (Pregunta 8) ¿Cuenta la Municipalidad con un Manual de Administración de riesgos?..... | 137 |
| GraficaNo. 9 (Pregunta 9) ¿Tiene la Municipalidad un manual de higiene y seguridad?..... | 138 |
| Grafica No. 10 (Pregunta 10) ¿Considera que es necesario implementar un manual para atención al público?..... | 139 |
| Grafica No. 11 (Pregunta 11) ¿Considera que los baños que posee la Municipalidad son los adecuados para el uso del personal?..... | 140 |
| GraficaNo. 12 (Pregunta 12) ¿Cree que es necesario una reubicación adecuada de cables eléctricos?..... | 141 |
| GraficaNo. 13 (Pregunta 13) ¿Existe en la Municipalidad un manual de seguridad e higiene laboral?..... | 142 |
| Grafica No. 14 (Pregunta 14) ¿Considera que la pintura actual es la adecuada para el ambiente de la institución?..... | 143 |
| Grafica No. 15 (Pregunta 15) ¿Se cuenta en la Municipalidad con un plan de capacitación al personal?..... | 144 |

Resumen

El Centro Universitario de Santa Rosa, por medio de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas, permite a través del Ejercicio Profesional Supervisado, la realización de un perfil de proyecto que sirva como aporte, logrando a través de este beneficiar a la institución municipal con la realización de un Manual de Atención al público, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, para contribuir al fortalecimiento del servicio y la buena atención al público. Es por ello que se llevó a cabo una propuesta de un manual de funciones y procedimientos para la institución municipal, beneficiando al público y personal administrativo y operativo. La elaboración del manual de funciones y procedimientos para atención al público, interesa a todos los niveles de la organización, ya que permite que se conozca la cantidad exacta de actividades que existen, se definan claramente las responsabilidades de cada persona que labore dentro de la institución y se tenga una identificación precisa del proceso al cual pertenece.

Así mismo, se elabora y complementa lo obtenido con el perfil que debería poseer la persona que ocupará dicha posición, considerando la formación académica y las características técnicas y personales ideales para lograr el adecuado desempeño en la posición trabajada para garantizar la eficacia del servicio que prestará. El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades. Y así poder cumplir con los objetivos establecidos del Ejercicio Profesional Supervisado.

Introducción

El Ejercicio Profesional Supervisado constituye uno de los últimos requisitos que los estudiantes del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Cuilapa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala deben de cumplir antes de optar al título académico que los acredite como Licenciados en Administración de Empresas ; durante este proceso en el cual el estudiante tiene la oportunidad de llevar a la práctica todos los conocimientos adquiridos con anterioridad en la unidad de ejecución seleccionada se da inicio con la realización de un diagnóstico institucional para el cual con anterioridad se ha plasmado en una planificación las líneas de acción que se tendrán. En cada una de las etapas que conforman el Ejercicio Profesional Supervisado el estudiante del mismo debe de aplicar su capacidad de gestión, así como las habilidades en la planificación, organización y ejecución del perfil de proyecto en beneficio de la unidad en la cual se está realizando.

La unidad seleccionada para la ejecución de este proceso ha sido la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa; se realizó el proceso de diagnóstico municipal, seguidamente se procedió a priorizar cada uno de los problemas que se detectaron durante el proceso anterior encontrándose una serie de carencias. Para efectos técnicos el informe está estructurado por 8 capítulos los cuales se describen a continuación: capítulo 1 Diagnostico, es una de las partes importantes ya que es indispensable para el inicio de todo proceso, nos brinda un panorama general de lo que tenemos y las carencias y problemas que pueden existir. Capítulo 2 fundamentación teórica, como su nombre lo indica es la teoría, los fundamentos de los temas que se están tratando. Capítulo 3 plan de acción, para todo buen accionar es importante tener una planificación para evitar la improvisación y encaminar de forma correcta lo que se desea realizar. Capítulo 4 ejecución y sistematización, se describe la forma en que se ejecuta y el Sistema que se tiene para realizar el proyecto. Capítulo 5 evaluación del proceso, es el medidor que nos indica si se cumplió con lo planificado. Capítulo 6 plan de voluntariado, como parte

del Ejercicio Profesional Supervisado se llevó a cabo el voluntariado y para este como todo proceso se realizó un plan para la ejecución, en el cual se brindó un aporte de paneles solares para beneficio al Centro Universitario de Santa Rosa . Capítulo 7 Conclusiones, como todo proyecto se concluye en ciertos aspectos y derivado de ello se realizan las recomendaciones respectivas, también se incluye las referencias bibliográficas que son el respaldo de donde salió la información. Capítulo 8 Apéndice, anexos y glosario, esta es la parte final del informe contiene la información complementaria, es por eso que también se incluye el glosario general y el glosario de acrónimos

Capítulo 1

Diagnóstico

1.1.Contexto

La Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa como objeto de práctica se encuentra ubicado en el municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa.

1.1.1. Localización geográfica

El municipio de Oratorio se encuentra situado en la parte sur-oriente de la República de Guatemala. Se localiza en latitud 14° 13' 57" y en la longitud 90° 10' 56", a una altura de 955 metros sobre el nivel del mar. Se encuentra a una distancia de 15 kilómetros de la cabecera departamental y a 78 kilómetros de la Ciudad Capital de Guatemala. Limita al norte con el municipio de Cuilapa cabecera del departamento el municipio de San José Acatempa Jutiapa; al sur con el municipio de San Juan Tecuaco y Chiquimulilla Santa Rosa y el municipio de Pasaco Jutiapa, al Este con los municipios de Jalpatagua y Moyuta Jutiapa y al Oeste con Santa María Ixhuatán y Cuilapa Santa Rosa.

1.1.1.1 Dimensión Geográfica

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) le atribuye una extensión de 310.7 km². La percepción generalizada es que el dato del INE (310.7 km²) es el más aproximado con la realidad con lo que el municipio abarcaría el 9.8% del área total del departamento de Santa Rosa.

1.1.1.2 Clima, suelo y principales accidentes

El clima de la región es templado. Suelo pedregoso y quebrado. El municipio cuenta con 14 cerros dentro de los que destacan Alto, Caballo Blanco, Castaño, El Pacayal, El Pinal y El Silencio. En el municipio hay 4 superficie de 2,883.65 hectáreas de bosque, representa el 13.3% del territorio municipal.

1.1.1.3 Recursos naturales

Se cuenta con 10 ríos entre los cuales se citan el Aguacinapa, Campiro, El Almendro, El Amatillo, El Barro, El Jocotillo, Las Cabezas y El Grande; 14 riachuelos, 30 quebradas y las lagunetas San Miguel y El Naranjal, así como una catarata. La producción agrícola es principalmente de maíz y frijol (para autoconsumo, con pocos fines comerciales), café (para fines eminentemente comerciales, durante la temporada comprendida entre noviembre y febrero), arroz, maicillo, caña y otros de menor importancia. En el municipio de Oratorio, no existen áreas protegidas declaradas, por el desconocimiento de los procedimientos y la falta de interés de las autoridades locales “(Another. J.2011).

Figura No.1

Ubicación geográfica, Oratorio, Santa Rosa



Nota Fuente: google aprende Guatemala.

1.1.2 Social

1.1.2.1 Composición étnica

Oratorio es un municipio que cuenta con 24,714 habitantes donde una alta proporción de la población se identifica como no indígena 98% (24,304 personas) y solamente un 2% (248

personas) se identifica como indígena, estando constituidos por personas que han ubicado dentro del municipio instalando sus negocios o dedicándose al corte de café. La densidad poblacional del municipio en el año del 2,002, era de 63 habitantes por kilómetro cuadrado, la más baja del departamento, aunque para el 2,010 la densidad estimada es de 74 hab/km² lo cual muestra aumento en cuanto a este aspecto. Las microrregiones más densamente pobladas son Oratorio, La Canoa y La Nueva Providencia y en menor medida El Cacao. La Población de Oratorio está distribuida de la siguiente manera: área urbana 39%, habiendo un 61% de la población viviendo en el área rural.

1.1.2.2 Educación

Casco urbano.

Tabla No. 1

| Nombre | Dirección | Sector | Área |
|--|--------------------|---------|--------|
| Colegio Particular Mixto Bilingüe 'Villa Real' | Cabecera municipal | Privado | Urbana |
| Instituto Nacional de Educación Básica | Barrio el centro | Oficial | Urbana |
| Instituto Nacional de Educación Diversificada | Cabecera municipal | Oficial | Urbana |

Continuación de tabla No.1

| | | | |
|-------------------------|--------------------|-------------|--------|
| Instituto Diversificado | Cabecera municipal | Cooperativa | Urbana |
| Por Cooperativa de | | | |
| Enseñanza | | | |
| Escuela Oficial de | Barrio el centro | Oficial | Urbana |
| Párvulos | | | |
| Escuela Oficial Urbana | Cabecera municipal | Oficial | Urbana |
| De Varones Juan | | | |
| Francisco Divas | | | |
| Santos | | | |
| Escuela Oficial Urbana | Cabecera municipal | Oficial | Urbana |
| De Niñas | | | |
| Centro de Educación | Barrio el Calvario | Oficial | Urbana |
| Integral PAIN | | | |

Fuente: Dirección departamental de educación de Santa Rosa.

*Tabla No. 2***Aldeas**

| Nombre | Dirección | Sector | Área |
|-------------------|-------------------|---------|-------|
| Colegio "San José | Aldea las Cabezas | Privado | Rural |
| Bella Aurora" | | | |

Continuación de tabla No. 2

| | | | |
|---|--------------------|-------------|-------|
| Escuela Oficial de Párvulos | Aldea las Cabezas | Oficial | Rural |
| Colegio "San José Bella Aurora" | Aldea las Cabezas | Privado | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Aldea las Cabezas | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Aldea las Cabezas | Oficial | Rural |
| Instituto Nacional de Educación Básica. | Aldea las Cabezas | Oficial | Rural |
| Instituto de Educación Básica Por Cooperativa | Aldea las Cabezas | Cooperativa | Rural |
| Centro de Educación Integral PAIN. | Aldea el Jocotillo | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta | Aldea Jocotillo II | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta | Aldea el Jocotillo | Oficial | Rural |

Continuación de tabla No. 2

| | | | |
|-----------------------|--------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial de | Aldea Santa Rosita | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea Santa Rosita | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Centro de Educación | Aldea las Marías | Oficial | Rural |
| Integral PAIN. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea las Marías | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial de | Aldea Pineda | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea Pineda | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial de | Aldea el Cacao | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |

Continuación de tabla No. 2

| | | | |
|-----------------------|------------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial Rural | Aldea el Cacao | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial de | Aldea joya del guayabo | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea Joya del | Oficial | Rural |
| Mixta. | Guayabo | | |
| Escuela Oficial de | Aldea el Amatillo | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea el Amatillo | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea los Achiotes | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea la Pastoría | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial | Aldea la Gavia | Oficial | Rural |
| Párvulos | | | |

Continuación de tabla No. 2

| | | | |
|--|----------------------|-------------|-------|
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Aldea la Gavia | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial de Párvulos Anexa a Escuela Oficial Rural Mixta. | Aldea la Providencia | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta "Profesora Reyna Alcira Roca de Martínez" | Aldea la Providencia | Oficial | Rural |
| Instituto de Educación Básica Por Cooperativa de Enseñanza | Aldea la Providencia | Cooperativa | Rural |
| Escuela Oficial de Párvulos Anexa a Escuela Oficial Rural Mixta. | Aldea el Guayabo | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Aldea el Guayabo | Oficial | Rural |

Continuación de tabla No. 2

| | | | |
|-----------------------|------------------|-------------|-------|
| Escuela Oficial de | Aldea la Canoa | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea la Canoa | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Instituto de | Aldea la Canoa | Cooperativa | Rural |
| Educación Básica Por | | | |
| Cooperativa de | | | |
| Enseñanza | | | |
| Escuela Oficial de | Aldea Coatepeque | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea Coatepeque | Oficial | |
| Mixta. | | | Rural |
| Escuela Oficial de | Aldea el Sitio | Oficial | Rural |
| Párvulos | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea el Sitio | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |

Continuación de tabla No. 2

| | | | |
|-----------------------|-------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial Rural | Aldea la Ceibilla | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial de | Aldea el Espino | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea el Espino | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Instituto Nacional de | Aldea el Espino | Oficial | Rural |
| Educación Básica de | | | |
| Telesecundaria. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Aldea el Pacayal | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |

Fuente: Dirección departamental de educación de Santa Rosa.

*Tabla No. 3***Caseríos.**

| Nombre | Dirección | Sector | Área |
|-----------------------|-------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial de | Caserío El Mangón | Oficial | Rural |
| Párvulos. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío El Mangón | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |

Continuación de tabla No. 3

| | | | |
|---|----------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial de Párvulos. | Caserío Ceiba Gacha | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Caserío Ceiba Gacha | Oficial | Rural |
| Núcleo Familiar Educativo Para El Desarrollo -Nufed- No. 550 | Caserío Ceiba Gacha | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial de Párvulos "Paul Sebastián Van Deervees" | Caserío El Zapotillo | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial de Párvulos Anexa a Escuela Oficial Rural Mixta. | Caserío El Niágara | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Caserío El Niágara | Oficial | Rural |
| Escuela Oficial Rural Mixta. | Caserío Santa Isabel | Oficial | Rural |

Continuación de tabla No. 3

| | | | |
|-----------------------|----------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial de | Caserío Santa Isabel | Oficial | Rural |
| Párvulos Anexa a | | | |
| Escuela Oficial Rural | | | |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial de | Caserío La Virgen | Oficial | |
| Párvulos. | | | Rural |
| Escuela Oficial Rural | Caserío la virgen | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío El Castaño | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío La Esperanza | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío El Soyate | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío La Ceiba | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío Las Lomitas | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío Las | Oficial | |
| Mixta. | Margaritas | | Rural |

Continuación de tabla No. 3

| | | | |
|-----------------------|--------------------|---------|-------|
| Escuela Oficial Rural | Caserío La Aradita | Oficial | Rural |
| Mixta. | | | |
| Escuela Oficial Rural | Caserío Fe y | Oficial | Rural |
| Mixta. | Esperanza | | |

Fuente: Dirección departamental de educación Santa Rosa.

1.1.2.3 Salud

No cuentan con servicios del instituto guatemalteco de seguridad social, para lo cual los afiliados tienen que dirigirse a la cabecera departamental o desplazarse hacia la ciudad capital.

Cuenta con un centro de salud tipo B que brinda atención médica a pacientes ambulatorios. A mediano plazo debería considerarse elevar el Centro de Salud a Centro de Atención Permanente con atención calificada de parto y atención a víctimas de la violencia intrafamiliar y género, dos puestos de salud convencionales, en Aldeas Las Cabezas y La Ceibilla, seis centros de convergencia comunitarios (La Virgen, Nueva Providencia, El Guayabo, Coatepeque, El Cacao, El Sitio), que han recibido apoyo de la Municipalidad local.

1.1.2.4 Seguridad

En el municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa cuenta con una subestación de la Policía Nacional Civil en el casco urbano conformada por 14 agentes y en la subestación de aldea las cabezas cuenta con 18 policías, mismas que no llenan los requerimientos de los estándares establecidos por la misma Policía Nacional, que establece un agente por cada 500 personas en el área rural y 300 en el área urbana y los estándares internacionales que establecen un agente por cada 180 personas, dado a que la comisaría a nivel municipal, reporta que hay un elemento por cada 763 habitantes, dicha cobertura es la mejor a nivel departamental, de igual

manera una auto patrulla cubre de 40 a 60 kilómetros. El municipio cuenta también con representación del organismo Judicial a través del juzgado de paz y Ministerio Público.

1.1.2.5 Deporte

En Oratorio la práctica del deporte es parte fundamental, principalmente en fútbol y baloncesto, se practica principalmente en el casco urbano, donde hay un estadio con graderío y engramillado en aldea las cabezas, aunque es evidente que en las microrregiones: La Canoa, El Soyate y Nueva Providencia no hay infraestructura para el efecto. Únicamente el casco urbano cuenta con un parque municipal en donde se realizan diversas actividades.

Existe gran afición por los deportes, principalmente por el fútbol, basquetbol y papi fútbol, de los cuales hay varias organizaciones, existen algunos conjuntos de cuerdas, la marimba Ecos de Oratorio. En la mayoría de iglesias tanto católicas como evangélicas hay grupos musicales que amenizan todas las actividades que en las mismas se realizan.

1.1.2.6 Idioma local, costumbres y tradiciones

El idioma que predomina es el español. Por ser una población ladina, sigue patrones propios de esta cultura, tales como utilizar un vestuario occidental, una gastronomía que incluye granos básicos, hiervas, vegetales y aves de corral, entre otros. Tiene tradiciones que se transmiten de generación en generación como la creencia de espíritus buenos y malos, la trascendencia del espíritu de las personas difuntas hacia otra dimensión, la utilización de amuletos como por ejemplo los ajos en los negocios, las leyendas de espíritus en pena y otras.

1.1.3 Histórico

1.1.3.1 Sucesos Importantes

Antiguamente esta población era una finca llamada Nueva Concepción la cual estaba ubicada en área del municipio que actualmente se llama Caña Vieja. Cuentan los antiguos pobladores que

todas las personas que pasaban por ahí con rumbo a Esquipulas, utilizaban esta área para descansar y orar para que su viaje fuera tranquilo y a raíz de esto surgió el nombre de Oratorio, siendo así, creado por Acuerdo del Ejecutivo del 26 de abril de 1830, como parte del departamento de Jutiapa. Luego pasaría a ser parte de Santa Rosa el 6 de febrero de 1874. (Sifontes P. 1894) Personalidades presentes y pasadas: El fundador de la Primera Escuela en Oratorio fue el Profesor Juan Francisco Divas Santos.

1.1.3.2 Primeros pobladores

El municipio de Oratorio pertenece al departamento de Santa Rosa, se conocía como Callejón de Silva, en honor a uno de los primeros propietarios del lugar, conjuntamente con las familias Morán y Marroquín, que a la fecha son los apellidos predominantes en el municipio.

El Alcalde Municipal Don Abel Sandoval quien ejerció en la función administrativa del municipio durante cuatro periodos consecutivos, en los cuales realizó proyectos en beneficio de la población, dándole realce y belleza sobresaliendo la construcción del Edificio Municipal, Parque en Aldea Las Cabezas, Estadios, etc. En el año 1977 con la ayuda de miembros de la comunidad religiosa, los señores Francisco Quintanilla, Daniel Valladares, Cornelio Lima hicieron posible la creación de la Guardería Infantil Arca de Noé siendo apoyada económicamente por la asociación extranjera AMG (Avanzando en el Ministerio del Evangelismo) la cual benefició a un gran número de familias de escasos recursos del municipio. El Alcalde Municipal actual Licenciado Ely Yovani Orozco Martínez quien se encuentra en la administración del Municipio durante el periodo 2016-2024 quien se ha destacado por apoyar las diferentes necesidades que se han presentado.

1.1.3.3 Lugares de orgullo local

En Oratorio (cabecera municipal) se encuentra el edificio municipal, siendo esta la construcción más sobresaliente del lugar. Las cataratas del Niágara ubicadas en la Finca El Niágara, La poza del Salto, Sitio Arqueológico La Arada Vieja.

1.1.4 Económico

1.1.4.1 Medios de productividad

La producción agropecuaria incluye frijol, arroz, café, banano, ajonjolí, chile, algodón y maicillo. Se da crianza de ganado vacuno. Su producción artesanal incluye lazos, redes, canastos, quesos y mantequilla.

Fuentes laborales: Sus habitantes se dedican a la agricultura y en menor grado a la ganadería, amas de casa, obreros, profesionales y empresarios.

1.1.4.2 Medios de comunicación

En el municipio de Oratorio se habla el idioma español. Actualmente el teléfono celular ha venido a desplazar a las líneas fijas y aunque no se tiene un dato establecido, se sabe que en todas las comunidades del municipio hay cobertura del servicio por medio de las empresas Claro y Tigo. Se cuenta con servicio de cable local TV Varela, claro TV, Quality TV y radio difusoras.

1.1.4.3 Institución bancaria.

El municipio cuenta con la institución financiera, Banco de Desarrollo Rural el cual presta servicios como: Remesas, préstamos, depósitos, cobranzas de servicios públicos, pagos de planillas, transferencias, entre otros. Lo cual ha generado un progreso económico productivo a la comunidad.

1.1.4.4 Transporte

El municipio cuenta con servicio diario de transporte hacia la ciudad capital de Guatemala, a la cabecera departamental de Cuilapa, a Jutiapa y la Frontera con El Salvador, ya que tiene la ventaja de ser atravesado por la ruta centroamericana CA-8.

1.1.4.5 Comercio

El movimiento comercial no es muy activo actualmente, se encuentran establecimientos comerciales y de servicio que satisfacen las necesidades de la población. Existe una gasolinera “PUMA”, diversas tiendas de productos básicos, varios comedores, talleres mecánicos, etc.

1.1.5 Política

1.1.5.1 Instituciones públicas.

La representación institucional está constituida principalmente por entidades gubernamentales, en lo cual los actores claves en el proceso de desarrollo del municipio son:

Alcalde municipal:

Licenciado Ely Yovani Orozco Martínez.

Concejo municipal:

Concejal I Francisco Victoriano Berganza Guinea.

Concejal II Osmin Marroquín Alegria.

Concejal III Ottoniel López Marroquín.

Concejal IV Abel Menéndez Ayala.

Primer concejal suplente Elfido Haroldo De León Silva.

Segundo concejal suplente Ernesto García Enríquez

Síndico I Carlos Humberto Pineda Salazar.

Síndico II Jorge Luis Hernández López.

Síndico suplente Josa Edgar Osorio Hernández.

Centro de salud, Coordinador Técnico Administrativo de Educación, MAGA, RENAP, Centro de Alfabetización, Oficina Municipal de los Derechos Humanos y la Policía Nacional Civil. También se cuenta con representación del Organismo Judicial, a través del Juzgado de Paz. Los actores de la sociedad civil en el municipio tienen representación mediante los concejos comunitarios de desarrollo (COCODE en las aldeas y COMUDE en el casco urbano). Según acuerdo municipal, el municipio cuenta con 284 lugares poblados distribuidos de la siguiente manera: urbano, 42 aldeas, 95 caseríos, 143 fincas y 3 parajes. Los lugares poblados de Oratorio están organizados por microrregión de acuerdo a variables que inducen la eficiencia del gasto público: 1) Cercanía entre los mismos (radio promedio de dos kilómetros), 2) Población (2000 habitantes promedio), 3) Zonas con problemática y vías de acceso en común. El análisis de lugares poblado establece la demografía por microrregión y comunidad, la organización social, la situación del servicio de salud y educación.

1.1.5.2 Organizaciones civiles apolíticas

Un grupo integrado por jóvenes del municipio denominado MOJ (Movimiento Oratorience Juvenil), Iglesias y escuelas.

1.1.5.3 Gobierno local

El gobierno local en el municipio de Oratorio es democrático, es elegido popularmente en elecciones generales y está integrado de la siguiente manera: un alcalde municipal, un vicealcalde, 4 concejales, 2 síndicos, 2 concejales suplentes y un síndico suplente.

1.1.5.4 Organización administrativa

El municipio de Oratorio cuenta con gran cantidad de aldeas, siendo las de mayor desarrollo socioeconómico: La Providencia, La Ceibilla, El Sitio, El Guayabo, La Canoa, Las Cabezas, El

Jocotillo, Santa Rosita, La Virgen, varios caseríos y fincas. Cada aldea está organizada por un COCODE y en el casco Urbano existe una organización llamada COMUDE.

1.1.6 Filosófica

Toda persona tiene derecho a practicar su religión o creencia, tanto en público como en privado, por medio de la enseñanza, culto y la observancia.

Por eso en el municipio de oratorio se identifica por la libertad de culto, tal como se establece en el artículo 36 de la constitución Política de la República de Guatemala, donde se indica que el ejercicio de todas las religiones es libre en el país.

Celebra la feria titular en honor a la Sagrada Familia del 28 de febrero al 05 de marzo de todos los años. Con eventos religiosos en la parroquia Sagrada Familia.

1.1.7 Competitividad

El municipio de Oratorio está dentro de un alto grado de competitividad ya que cuenta con desarrollo educacional en diferentes centros educativos proporcionando más acceso a las personas que antes no lo tenían, cuenta con más acceso a los centros y puestos de salud, también cuenta con el apoyo de otras instituciones, el Coordinador Técnico Administrativo de Educación, MAGA, RENAP, Centro de Alfabetización, Oficina Municipal de los Derechos Humanos y la Policía Nacional Civil. Hay también representación del Organismo Judicial, a través del Juzgado de Paz. Los actores de la sociedad civil en el municipio tienen representación mediante los concejos comunitarios de desarrollo (COCODE en las aldeas y COMUDE en el casco urbano). Según acuerdo municipal, el municipio cuenta con 284 lugares poblados distribuidos de la siguiente manera: urbano, 42 aldeas, 95 caseríos, 143 fincas y 3 parajes. Los lugares poblados de Oratorio están organizados por microrregión de acuerdo a variables que inducen la eficiencia del gasto público: 1) Cercanía entre los mismos (radio promedio de dos kilómetros), 2) Población

(2000 habitantes promedio), 3) Zonas con problemática y vías de acceso en común. El análisis de lugares poblado establece la demografía por microrregión y comunidad, la organización social, la situación del servicio de salud y educación. En la actualidad el municipio de Oratorio cuenta con una cantidad considerable de centros de recreación, en donde niños (as) jóvenes y adultos pueden hacer actividades deportivas.

1.2 Análisis Institucional

1.2.1 Identidad institucional

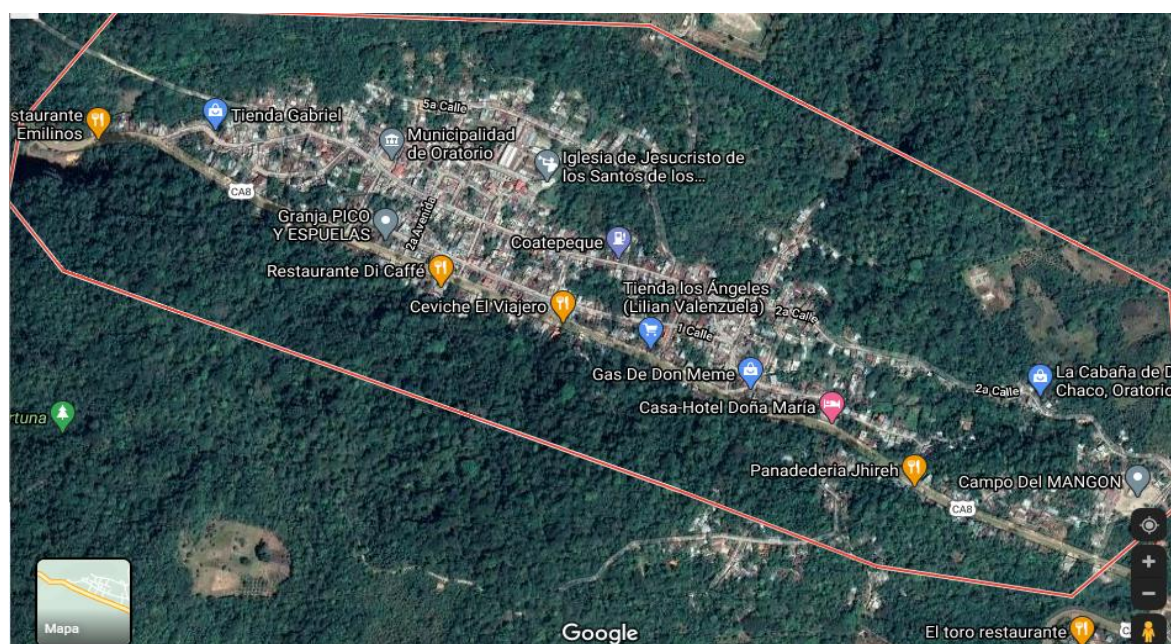
1.2.1.1 Nombre

Municipalidad de Oratorio, departamento Santa Rosa.

1.2.1.2 Localización geográfica

Oratorio es un municipio en el Departamento de Santa Rosa, de la República de Guatemala; está ubicado a 78 km de la Ciudad de Guatemala sobre la Ruta CA-8 con dirección hacia El Salvador. La municipalidad se encuentra entre 1.ª Ave. 2.ª Calle, Barrio El Centro, Oratorio, Santa Rosa.

Figura No.2



Fuente: Google satelital.

1.2.1.2.1 Vías de acceso

El municipio de Oratorio, cuenta con una carretera asfaltada que se une a la carrera interamericana, con fácil acceso a la ciudad capital y al departamento de Jutiapa.

Distancia de Oratorio a otros destinos

Tabla 4

| No. | Municipio | | Distancia (km) |
|-----|-----------|-----------------------------|-----------------|
| 01 | Oratorio | Ciudad Capital de Guatemala | 78 kilómetros |
| 02 | Oratorio | San Juan Tecuaco | 65.5 kilómetros |
| 03 | Oratorio | San Rafael las Flores | 62.7 kilómetros |
| 04 | Oratorio | Taxisco | 57.1 kilómetros |
| 05 | Oratorio | Guazacapán | 51.2 kilómetros |
| 06 | Oratorio | Pueblo Nuevo Viñas | 51.8 kilómetros |
| 07 | Oratorio | Casillas | 46 kilómetros |
| 08 | Oratorio | Chiquimulilla | 44.7 kilómetros |
| 09 | Oratorio | Nueva Santa Rosa | 38.4 kilómetros |
| 10 | Oratorio | Santa Rosa de Lima | 37.1 kilómetros |
| 11 | Oratorio | Santa Cruz Naranjo | 30.7 kilómetros |
| 12 | Oratorio | Barberena | 20 kilómetros |
| 13 | Oratorio | Santa María Ixhuatán | 17.2 kilómetros |
| 14 | Oratorio | Cuilapa | 11.7 kilómetros |

Fuente: elaboración propia 2022

1.2.1.3 Visión

Ser municipio modelo de desarrollo social, con las prioridades de gobierno local en la educación, salud, infraestructura, desarrollo económico sostenible, el espacio público y su equipamiento con eficientes servicios públicos y la atención al desempleo.

1.2.1.4 Misión

Somos una institución que se encarga de mejorar el nivel de vida de los habitantes del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa a través de la educación, salud, programas sociales, proyectos de infraestructura y optimización de los servicios públicos básicos, priorizando la transparencia y eficiencia en la administración de los recursos municipales.

1.2.1.5 Objetivos

1.2.1.5.1 General

- Mejorar el nivel de vida de los habitantes del municipio de Oratorio del departamento de Santa Rosa.

1.2.1.5.2 Específicos

- Planificar los objetivos y metas a cumplir en determinado periodo.
- Asignar los recursos financieros, materiales y humanos para alcanzar los objetivos y metas programadas.
- Procurar una adecuada administración de los recursos, en cada unidad presupuestaria para el ejercicio fiscal.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas previstas, teniendo en cuenta si los recursos se orientan a la ejecución de los mismos.
- Que los recursos destinados a las unidades sectoriales sean beneficio económico y sociocultural, necesarios para el desarrollo del municipio.
- Contribuir a la reducción de la pobreza y pobreza extrema a través de la participación comunitaria y la inversión en programas y proyectos de desarrollo, acordes a las políticas de gobierno.

1.2.1.6 Principios

Tomando en consideración que todas las municipalidades se rigen por medio del Código Municipal, referente a los principios constitucionales a la organización, gobierno, administración, y funcionamiento de los municipios y demás entidades locales, derivado que las municipalidades sirven a los intereses públicos que les están encomendados actúan de acuerdo a los principios de eficacia, eficiencia, descentralización, desconcentración y participación comunitaria. (Artículo 5 del Código Municipal Pago. 2). Y también se sugieren los siguientes:

1.2.1.6.1 Honestidad

El principio de honestidad u honradez es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente y como se actúa en ejecución de cualquier actividad cotidiana en donde intervenga más de dos personas; y que dentro de las mismas se vinculen valores los cuales son para el bienestar común.

1.2.1.6.2 Igualdad El principio de igualdad define a la misma en derechos y oportunidades entre todos los seres humanos, sin distinción de sexo, raza, nacionalidad, religión, condición social y opinión política.

1.2.1.6.3 Solidaridad

La solidaridad es uno de los principios básicos de la concepción cristiana de la organización social y política, y constituye el fin y el motivo primario del valor de la organización social. Su importancia radica en el buen desarrollo de una doctrina social sana, y es de singular interés para el estudio del hombre en sociedad y de la sociedad misma. Junto con los de autoridad, personalidad, subsidiaridad y bien común, la solidaridad es uno de los principios de la filosofía social. Se entiende por regla general que, sin estos cinco principios, la sociedad no funciona bien ni se encamina hacia su verdadero fin.

1.2.1.7 Valores

Siempre tomando como base el Código Municipal el cual es el que rige todas las municipalidades y que caracteriza los valores los mismos se deben respetar considerando razas, culturas, religiones, tradiciones y aspectos políticos y que derivado de la investigación realizada en la Municipalidad de Oratorio se proponen los siguientes valores:

1.2.1.7.1 Respeto

Valor universal para conservar la paz entre las personas, acatar su autoridad y considerar su dignidad, el respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño. El respeto exige un trato amable y cortés; es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de transparencia, si un funcionario público respeta a la población dará buenos resultados durante ocupe dicho cargo público.

1.2.1.7.2 Equidad

La equidad es un valor de connotación social, que se deriva de lo entendido también como igualdad. Se trata de la constante búsqueda de la justicia social, la que asegura a todas las personas condiciones de vida y trabajo digno e igualitario, sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género, entre otras.

1.2.1.7.3 Integridad

La palabra “Integridad” implica rectitud, bondad, honradez, no intachable; alguien en quien se pueda confiar sin mezcla extraña, lo que dice significa es: Lo que dijo; cuando se hace una promesa tiene la intención de cumplirla.

Los valores humanos claves expresados en una cultura organizacional son fundamentales para hacer de esta una entidad no solo productiva si no comprometida con su comunidad. “La integridad es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios”.

1.2.1.7.4 Lealtad

Lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos (Plan de Gobierno Local - Oratorio – Santa Rosa).

1.2.1.9 Servicio que presta

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

Entre las competencias propias del municipio se citan las siguientes: formular y coordinar políticas, planes y programas relativos al abastecimiento domiciliario de agua, alcantarillado, alumbrado público, mercados, administración y autorización de cementerios, limpieza y ornato, al tratamiento de desechos y residuos sólidos, pavimentación de vías urbanas y su mantenimiento, regulación del transporte, gestión de biblioteca, parques y farmacias municipales, generación de energía eléctrica, delimitación de áreas para el funcionamiento de ciertos establecimientos comerciales, reforestación para la protección de la vida, salud, biodiversidad, recursos naturales, fuentes de agua y luchar contra el calentamiento global y otras que le sean trasladadas por el Organismo Ejecutivo. Departamentos

1. Alcalde Municipal:

Licenciado Ely Yovani Orozco Martínez.

2. Concejo municipal:

Concejal I Francisco Victoriano Berganza Guinea.

Concejal II Osmin Marroquín Alegria.

Concejal III Ottoniel López Marroquín.

Concejal IV Abel Menéndez Ayala.

Primer concejal suplente Elvido Haroldo De León Silva

Segundo concejal suplente Ernesto García Enríquez.

Síndico I Carlos Humberto Pineda Salazar.

Síndico II Jorge Luis Hernández López.

Síndico suplente Josa Edgar Osorio Hernández.

3. Asesor Jurídico Administrativo
4. Auditor Interno
5. Recursos Humanos
6. Secretario Municipal
7. Director Financiero Municipal
8. Director Municipal de Planificación
9. Juez de Asuntos Municipales
10. Dirección Municipal de la Mujer
11. Director de Servicios Públicos
12. Coordinador de la Escuela de música, pintura y dibujo.
13. Encargado de Relaciones Publicas
14. Encargado de la oficina del Adulto Mayor
15. Encargado de acceso a la Información Pública.
16. Técnico e actividades agrícolas y sociales.
17. Encargado de la UGAM (Unidad de Gestión Ambiental)
18. Encargado de la oficina forestal
19. Coordinador de la oficina de la juventud.
20. Encargado de oficina de atención al vecino.

1.2.2 Desarrollo histórico

1.2.2.1 Historia

El municipio de Oratorio cuenta con una riqueza oral que de conformidad con las entrevistas se puede determinar que anteriormente se llamaba **la leona** porque según se sabe existía una leona que tenía atemorizado a toda la población, y algunos vecinos decían que le habían puesto el nombre de la leona cuando ascendió a municipio, porque decían que una leona se paseaba por toda la población, y cruzaba un callejón desde la casa de Don Abran Martínez, y de allí se dirigía a El Metapaneco, Caña Vieja, Las Crucitas y El Felipón, para bajar por otro callejón que salía por la casa de don Felipe Martínez, a quien lo tenían como el azote de todos los vecinos y de allí se cree que se originó el nombre de la leona.

Sin embargo la realidad es que el nombre de la Leona se debió a que anteriormente este lugar se llamaba Finca la Concepción, y que la dueña no se sabe a ciencia cierta si se llamaba Leonor o Leonarda, cuentan que ella no tenía hijos a quien dejarle sus herencias o a quien dejarle dicha finca cuando muriera y decidió vender una parte misma que llegó a formar una finca desmembrada de la Concepción, que hoy lleva el nombre de Finca La Virgen, y la otra parte le quedó a lo que hoy en día es el municipio de Oratorio, mismo que lo dio en calidad de donación, de allí viene el nombre de la Leona en honor a Doña Leonor o Leonarda, pero según se sabe el presidente de ese entonces le cambió el nombre y lo bautizó con el nombre de **La Concepción Oratorio**, desde ese entonces se celebra la fiesta patronal en honor a la Virgen de Concepción, pero actualmente se le ha hecho una modificación y hoy se celebra en honor a la Sagrada Familia del 28 de febrero al 05 de marzo de todos los años.

En relación con las leyendas locales, oralmente se dice que: en el Metapaneco existía un lugar que le denominaban El Patio del Duende, que en la noche se llenaba de hojas y que el mismo

duende lo barría, ya que nadie lo hacía y otro día amanecía limpio, y se sabe que toda la gente le tenía que obedecer porque quien no le obedecía a lo que él le ordenaba le cantaba la llorona, Aún existe un testigo don Manuel Silva Rivas, a quien se le apareció un hombrecito quien no le dirigió ni una sola palabra, con un sombrero, y dicho hombrecito medía aproximadamente entre 30 y 35 centímetros, el aún vive y se encuentra en este momento para dar testimonio de lo que se está narrando.

Otro relato lleno de mucho misticismo es el de la aparición de un hombre montado a caballo con herradura, con un sombrero grande y vestido de amarillo que parecía oro y nadie se atrevía a salir porque era un tremendo escándalo cuando él pasaba por la calle principal misma que estaba empedrada en ese entonces, el único que se arriesgó a salir fue el Señor José Flores QED, pero no tuvo valor de hablarle, cuentan que cuando él lo vio el hombre del caballo siguió su camino con rumbo al cementerio local y no le hablo, don José Flores afirmaba que no se dio cuenta donde se metió ya que se le desapareció.

Muchos de los relatos fueron desapareciendo debido al apareamiento de la electricidad y el alumbrado público, adelantos que llegaron al pueblo ya hace muchos años, y se cree que la claridad es la enemiga principal de todo espíritu maligno, afirmando algunos que a los espíritus malignos no les gusta la claridad, pues desde una rata hasta un tigre no son amigos con la claridad.

Es importante resaltar que dentro de la tradición oral del municipio de Oratorio se sabe que en el terreno denominado **El Sare** propiedad de Don Bonifacio Marroquín QED se encuentra un salto de agua que tiene una serie de escrituras que no se sabe quién las redactó, se cree que fue la madre naturaleza porque ningún ser humano ha puesto manos para escribirlas, se cuenta además

que en ese lugar se aseguraba que allí se bañaba la ciguanaba porque muchos oían cuando ella torteaba las manos.

Dentro de la riqueza cultural de Oratorio destaca la música de marimba la cual es impulsada por la familia Marroquín, quienes con el conjunto marimbístico **ecos de oratorio**, tienen a bien ejecutar temas nacionales y particularmente melodías como el tema **“la llorona”** así como también el Son de la Tía Pepa en honor a la señora Josefa Hernández de Morales dueña de la firma JL Morales, personaje muy recordado en la comunidad puesto que sirvió mucho y entregó todo lo que pudo por el beneficio de la iglesia católica de esta población de Oratorio, cuyo compositor es José Francisco Marroquín Morán integrante de esta hermosa marimba Ecos de Oratorio.

El municipio de Oratorio fue fundado el 26 de abril de 1,830 dentro de la jurisdicción de Jutiapa. Por acuerdo Gubernativo del 6 de febrero de 1,874 a solicitud de la municipalidad y vecinos principales del pueblo de Oratorio se dispuso separarlo de Jutiapa y agregarlo a Santa Rosa; apareciendo asignado a la división política del departamento de Santa Rosa a partir del decreto emitido el 8 de mayo de 1852 en el cual se constituye a Santa Rosa como Departamento situado en el sur oriente del país.

1.2.2.2 Fundación y relato cronológico

En la Constitución del Estado de Guatemala que se promulgó en 1825, luego de la Independencia de Centroamérica en 1821, Oratorio Fue parte del circuito de Cuajiniquilapa para la impartición de justicia por medio de juicios de jurados, en el distrito tercero. Anteriormente se le llamó El Oratorio o La Leona, hoy su nombre geográfico oficial es Oratorio. Fue creado por acuerdo ejecutivo del 26 de abril de 1,830, como aparece en el catálogo razonado de leyes de Guatemala, de Alejandro Marure, 1856, dentro de la jurisdicción de Jutiapa.

Por acuerdo gubernativo del 6 de febrero de 1,874 a solicitud de la municipalidad y vecinos principales del Pueblo de Oratorio, se dispuso separarlo de Jutiapa y agregarlo a Santa Rosa; "... que el pueblo del Oratorio continúe formando parte del departamento de Santa Rosa al que hace algunos años pertenece." A la fecha no se ha localizado documento oficial fidedigno que indique cuando pasó a esa jurisdicción. El municipio de Oratorio, se encuentra situado en la parte este del departamento de Santa Rosa, en la Región IV o Región Sur-Oriente.

Se localiza en la latitud 14° 15' 40" y en la longitud 90° 10' 42". Limita al Norte con los municipios de Cuilapa (Santa Rosa) y San José Acatempa (Jutiapa); al Sur con el municipio de San Juan Tecuaco (Santa Rosa); al Este con los municipios de Jalpatagua y Moyuta (Jutiapa); y al Oeste con el municipio de Santa María Ixhuitán (Santa Rosa). Cuenta con una extensión territorial de 214 kilómetros cuadrados, y se encuentra a una altura de 954 metros sobre el nivel del mar, su clima es templado. Se encuentra a una distancia de 16 Kms. de la cabecera departamental y a 84 Kms. de la ciudad capital de Guatemala. Sus habitantes se dedican a la agricultura y en menor grado a la ganadería.

La producción agrícola es principalmente de maíz y frijol (para autoconsumo, con pocos fines comerciales), café (para fines eminentemente comerciales, durante la temporada comprendida entre noviembre y febrero), arroz, maicillo, caña y otros de menor importancia. En Oratorio (cabecera municipal) se encuentra el edificio municipal, siendo esta la construcción más sobresaliente del lugar. Hay además Centro de Salud, Centros Educativos desde preprimaria hasta diversificado, cuenta con Juzgado, Registro Civil y Policía Nacional Civil (PNC).

Los beneficios que se han llevado a cabo son: planta de tratamientos aguas negras, pavimentación aldea La Ceibilla, pavimentación calle central aldea La Providencia, pavimentación aldea La Ceiba, mejoramiento sistema de agua potable de Oratorio, mejoramiento

de alumbrado público, instalación de agua potable a las siguientes aldeas: aldea El Jocotillo, aldea La Virgen, Santa Isabel. El idioma que predomina en este municipio es el español. Según el censo 2002, de los 15,666 habitantes mayores de 7 años del municipio, más de la cuarta parte (27%) jamás había ido a la escuela y menos del 12% había cursado algún grado del ciclo básico o más.

De acuerdo al censo 2002, el 27.75 % de la población mayor de 7 años del municipio de Oratorio, no sabía leer ni escribir, habiendo un 26.13 % de analfabetismo en hombres y un 29.39% en mujeres.

Otra de las ferias más conocidas en Oratorio es la de la Finca del Soyate, que en el mes de enero del 13 al 15 celebran su fiesta patronal en honor al cristo negro de Esquipulas.

Sus aldeas son: La Providencia, La Ceibilla, El Sitio, El Guayabo, La Canoa, Las Cabezas, (de mayor desarrollo socioeconómico), El Jocotillo, Santa Rosita y la Virgen, varios caseríos y fincas.

1.2.2.3 Fundadores

Existe también la versión que anteriormente a la constitución como municipio, el lugar era llamado La Leona. Existen dos historias, la primera apunta a la existencia de una leona que rondaba las calles y que tenía atemorizada a la población. Esta teoría obedece a la tradición oral. En segundo lugar, la historia indica que se debió a que la dueña del lugar se llamaba Leonor o Leonora —no tenía hijos a quiénes dejar herencia— y fue ella quien dividió su propiedad para donar una parte (que se convirtió en Oratorio) y la otra se hizo la finca la Virgen.

1.2.3 Los usuarios.

1.2.3.1 Tipos de usuarios

Todos los pobladores del municipio de Oratorio, Santa Rosa.

1.2.3.2 Características y condiciones.

Pobreza y pobreza extrema; el índice de pobreza general en este municipio es del 64% con una pobreza extrema del 19.5% secretaria de planificación y programación de la presidencia (SEGEPLAN 2006). Con relación al objetivo de desarrollo del milenio (ODM) la meta municipal para el 2015 es de 9.5 existiendo una brecha de -10.1 (SEGEPLAN 2010). Índice de desarrollo humano (IDH) de este municipio es de 0.561 según el programa de las naciones unidas (PNUD 2005), por abajo de la media departamental que es 0.604, con un índice de salud de 0.518; con un índice educativo de 0.604 y un índice de ingresos de 0.560. Calidad de vida: el índice de calidad de vida, según la secretaria de planificación y programación de la presidencia (SEGEPLAN 2008), ubica al municipio en el número 206 del listado nacional, con una calidad de vida alta, razón por la cual está fuera de los municipios priorizados por el programa presidencial Mi Familia Progresá. La clasificación de necesidades básicas insatisfechas es un método directo para identificar carencias críticas en una población y caracterizar la pobreza. Usualmente utiliza indicadores directamente relacionados con cuatro áreas de necesidades básicas de las personas (vivienda, servicios sanitarios, educación básica e ingreso mínimo), disponibles en los censos de población y vivienda. Para fines de este plan de desarrollo se organizaron datos censales, según el Instituto Nacional de Estadística (INE 2002, SESAN 2008) identificando el porcentaje de mujeres analfabetas, viviendas con piso de tierra, hogares sin servicios sanitarios (letrinas) y la tasa de desnutrición crónica es escolares por micro-región para determinar las necesidades básicas insatisfechas en Oratorio y sus microrregiones más postergadas El Soyate, La Nueva Providencia y Ceiba Gacha.

1.2.3.3 Población Económicamente Activa

Es la población que esta apta para trabajar y emprender un negocio, también se les llama así a todos los miembros de un hogar contribuyen para el sostenimiento del mismo.

El 37% de la población mayor de 7 años en Oratorio se considera económicamente activa, según el último censo de 2002. El 64% de esta población se consideran trabajadores no calificados, siendo la segunda tasa más alta de la media departamental (46%), lo que muestra la necesidad existente de impulsar la formación técnica de recursos humanos para la productividad.

A su vez, el 74% de la población económicamente activa (PEA) trabaja en el agro, siendo la producción más importante la de cultivo de café y granos básicos (maíz y frijol). En la industria y el comercio trabaja el 16% sobre todo en la microrregión del casco urbano (SEGEPLAN 2009b).

La relación empleo población es del 33.21%. La proporción de la población económicamente activa que trabaja por cuenta propia es del 41.71%, por lo cual no cuentas con prestaciones laborales ni seguro social (INE 2002^a).

1.2.3.4 Migración

Movimiento de pobladores que consiste en dejar el lugar de residencia para establecerse en otro país o región, generalmente por causas económicas o sociales.

La falta de empleo y las malas condiciones laborales, se manifiestan sobre todo en las zonas rurales, donde la estacionalidad de las labores agrícolas obliga a importantes grupos de campesinos a migrar a otras regiones del país y a la costa sur. En el casco urbano se da más entre jóvenes con educación básica y diversificado que no encuentran trabajo en el sector no agrícola, migrando principalmente hacia la ciudad capital y Estados Unidos (SEGEPLAN 2009b).

Según una encuesta reciente efectuada por la organización internacional para las migraciones (OIM), concluyo que en la región sur oriente, la cual concluye el departamento de Santa Rosa, un 15.8% de los guatemaltecos que residen en los Estados Unidos son originarios del mismo. El flujo de remesas es un soporte importante de la economía local, recibéndolas en el 2007 un total de 22,227 hogares del departamento, por un total de 83.36 millones de dólares (USD) provenientes en su mayoría de Estados Unidos. Buena parte de estas remesas llegaron a Oratorio, lo que equivale a un ingreso de varios millones de dólares. (Plan de Desarrollo Municipal 2011 2025 Pág. 43)

El comercio interior del municipio está constituido principalmente por la compra y venta de abarrotes, alimentos, medicamentos, productos agrícolas, productos de origen animal, productos lácteos, ropa y calzado estos artículos también se distribuyen en las aceras de la calle principal. Dentro de los diversos tipos de servicios técnicos y profesionales que se ofrecen a la población, bufetes de abogados y notarios, oficinas contables, salones de belleza, talleres mecánicos automotrices y motocicletas, talleres de refrigeración, servicios de albañilería, enderezado y pintura de vehículos, clínicas médicas, clínicas de odontología y otros.

Actividades económicas principales

Agricultura, industria manufacturera, construcción, comercio, transporte, enseñanza, desarrollo Productivo.

1.2.3.5 Tenencia de la tierra

La tenencia de tierra a nivel municipal es de 0.832 programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD 2005) siendo uno de los más altos de Santa Rosa e indica desigualdad, habiendo 83% de las tierras en pocas familias que poseen grandes extensiones y una mayoría de campesinos que poseen el 17% de tierra y en ocasiones hay familias que no poseen tierra para

trabajar. En este caso son obligados a arrendar un terreno para poder cultivar su maíz y frijol para sustento de la familia, existiendo una gran demanda para el programa de crédito para arrendamiento de fondo de tierras (FONTIERRAS). (Plan de Desarrollo Municipal de Oratorio 2011 2025 Pág. 44)

1.2.3.6 Uso de suelo y agua

En el municipio el 27% de la superficie cultivada está siendo utilizada para cultivar anuales o temporales el 14% para cultivos permanentes, el 38% para pastos y el 13% es bosque. Hay una sobreutilización de los suelos de las microrregiones La Canoa y Ceiba Gacha, según el mapa de integridad de usos de la tierra del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA).

La mejor productividad agrícola en la microrregión de Oratorio y Las Cabezas en cuanto al cultivo de café. En las microrregiones al sur del municipio existe potencial para el establecimiento de cultivos limpios bajo riesgo, al que por el momento se carece de infraestructura de riego.

1.2.3.7 Zonas de Producción Agropecuaria

El municipio cuenta con un hato ganadero de 6,818 cabezas de ganado bobino. El área de total pastos naturales y mejorados es de 11,685 manzanas, destacando el hecho de que solamente el 11% de las áreas de pastoreo son pastos mejorados. La crianza y manejo de ganado bobino es de doble propósito (leche y carne) explotándose con mayor intensidad en la microrregión del casco urbano y las cabezas (SEGEPLAN 2009b).

1.2.3.8 Cultivos y rendimientos

Si dividimos la superficie total cultivada de las 12,588 manzanas entre la población del municipio (19,550) de una media de 4,432 m²/per cápita. El cuadro siguiente muestra la

producción agropecuaria del municipio, según número de fincas, superficie total cultivada, la producción y el rendimiento. (Plan de Desarrollo Municipal de Oratorio 2011 2025 Pág. 44)

Tabla No. 5

Producción agropecuaria

| Oratorio, Santa Rosa Cultivo | Número de Fincas | Superficie Total Cultivada (mz) | Producción obtenida (qq) | Rendimiento qq/mz |
|---------------------------------------|-------------------------|--|---------------------------------|--------------------------|
| Pastos naturales para pastoreo | 163 | 10118 | 0 | 0 |
| Maíz Blanco | 1900 | 4080 | 133417 | 33 |
| Café (cereza) | 471 | 3932 | 208528 | 53 |
| Frijol Negro | 1347 | 2319 | 15287 | 7 |
| Pastos mejorados para pastoreo | 31 | 1262 | 0 | 0 |
| Maicillo | 130 | 532 | 15101 | 28 |
| Pastos naturales para corte | 8 | 276 | 0 | 0 |
| Caña de azúcar | 18 | 151 | 135125 | 0 |
| Ajonjolí | 20 | 115 | 1407 | 12 |
| Limón | 126 | 65 | 24044 | 0 |
| Maíz Amarillo | 16 | 56 | 2381 | 43 |
| Mango | 153 | 32 | 5813 | 0 |
| Pastos mejorados para corte | 5 | 30 | 0 | 0 |

Continuación de tabla No. 5

| | | | | |
|--------------------------|-----|----|-------|----|
| Mandarina | 17 | 25 | 4276 | 0 |
| Banano | 237 | 23 | 11825 | 0 |
| Naranja | 114 | 19 | 10034 | 0 |
| Arroz (en granza) | 22 | 19 | 525 | 0 |
| Ayote | 21 | 19 | 225 | 0 |
| Elote | 18 | 16 | 594 | 37 |
| Piña | 6 | 15 | 9171 | 0 |
| Chile picante | 1 | 12 | 240 | 0 |

Fuente: Censo Nacional Agropecuario 2003 INE-MAGA Cuadros A1 y 24PR (Plan de Desarrollo Municipal 2011-2025 Pág. 45)

1.2.3.9 Motores económicos

El principal motor de desarrollo del municipio es la actividad cafetalera y de granos básicos (maíz y frijol), por lo cual es importante fomentar procesos de transformación del producto y lograr la exportación, para fortalecer el sistema productivo local y crear trabajos dignos que satisfagan las necesidades de la familia, la sociedad y el ambiente. Debería considerarse también establecer una oficina de fomento económico local por medio de la cual la municipalidad podría asumir su papel de promotor, facilitador y regulador del desarrollo económico local. Esta oficina podría mejorar la información económica a productores y empresarios, para proteger los derechos de los consumidores.

El municipio es uno de los municipios con menos desarrollo económico del departamento. Por lo que es necesario fortalecer las estructuras organizativas de productores y empresarios, por medio del fomento económico local se podrá aumentar sus potencialidades productivas.

Desarrollo empresarial y encadenamientos productivos.

El casco urbano del municipio tiene incidencia comercial, compuesto por pequeños y medianos empresarios y del sector informal, que son los que ayudan a que la economía fluya y genere ingresos a la población. La comercialización para el desarrollo empresarial la hacen de manera empírica sin ningún conocimiento administrativo, ni de estrategias de mercado, tan solo por la necesidad de lucha, la cual les ayuda a salir de la pobreza.

En el municipio de Oratorio existe una variedad de negocios, con los cuales surten a la población, los mismos son traídos de la ciudad de Guatemala o son comprados en los depósitos de Barberena y Cuilapa.

1.2.4 Infraestructura del edificio de la Municipalidad de Oratorio

1.2.4.1 Área total

El área total del es de 900 metros cuadrados.

1.2.4.2 Área construida

El área construida es de 700 metros cuadrados.

1.2.4.3 Área descubierta

El área descubierta es de 200 metros cuadrados.

1.2.4.4 Ambientes específicos

Existen salones específicos para realizar sesiones, cuenta con oficinas adecuadas, servicios sanitarios, cuenta con 3 servicios sanitarios ubicados en un solo Modulo, biblioteca, cuenta con una bodega donde se almacenan documentos de tipo general, salón multiusos, cancha, centro de producciones y reproducciones.

1.2.4.5 Estado de conservación

El edificio que alberga la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, se encuentra en buenas condiciones para prestar el servicio técnico administrativo, fue remodelada para oficinas

administrativas educativas, pues en su origen fue salón social de usos múltiples. Cuenta con buenas condiciones físicas y se usa para el servicio de oficinas de dirección, coordinadores, programas y proyectos.

1.2.4.6 Condiciones y uso

Las condiciones que tiene el edificio en el cual está funcionando la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa son ideales; debido a que favorecen la fluidez funcional dentro de los ambientes que conforman toda la institución.

La proyección social que lleva a cabo la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa se puede observar en los proyectos que la institución realiza para beneficio de la población del municipio, así como el apoyo a las mujeres en cuanto a las actividades que organiza la oficina municipal de la mujer, y las de recreación que la institución ejecuta, dirigidas tanto a niños como a personas adultos, algo de admirar que en el último periodo del año 2020-2024 la municipalidad de Oratorio se ha propuesto que dentro del municipio exista un cero por ciento de analfabetismo, para lo cual ha contribuido con programas de becas y aperturas de nuevos centros de estudios.

1.2.5 Proyección social

La proyección social que lleva a cabo la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa se puede observar en los proyectos que la institución realiza para beneficio de la población del municipio, así como el apoyo a las mujeres en cuanto a las actividades que organiza la oficina municipal de la mujer, y las de recreación que la institución ejecuta, dirigidas tanto a niños como a personas mayores, algo de admirar que en el último periodo del año 2020-2024 la municipalidad de Oratorio se ha propuesto que dentro del municipio exista un cero por ciento de analfabetismo, para lo cual ha contribuido con programas de becas y aperturas de nuevos centros de estudios.

1.2.6 Finanzas

1.2.6.1 Presupuesto

La municipalidad del municipio de Oratorio, Santa Rosa. Tiene un aporte de enero-febrero del año 2022 de un total de Q 2, 847,279.74.

(<https://datos.minfin.gob.gt/dataset/aporte-a-las-municipalidades-2022>) }

1.2.6.2 Fuentes de obtención de fondos económicos

La fuente de obtención de los fondos de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, es por medio de la tributación que la institución recauda y el presupuesto que le brinda el gobierno, el cual es calculado a través de una operación matemática que indica el ministerio de finanzas que incluye la constitucional, el IVA paz, vehículos y petróleo, de acuerdo a esto se asignará el presupuesto, según el código municipal o la ley de servicio municipal.

1.2.6.3 Existencia de patrocinadores

Los patrocinadores de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, juegan un papel importante solamente cuando existen eventos especiales que realiza la institución, como por ejemplo en la feria del municipio y las actividades que se relacionan a la misma, entre las empresas patrocinadoras se pueden mencionar las siguientes: Banco de Desarrollo Rural, S.A. (Banrural), Cervecería Centro Americana S.A. (Gallo) y comercios locales; lo proveedores principales se vuelven patrocinadores de la institución.

1.2.6.4 Venta de bienes y servicios

La municipalidad tiene los siguientes servicios:

- Cobro del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)
- Licencias de construcción
- Servicio de agua

- Transporte
- Tren de aseo
- Matrimonios
- Matriculas de fierro
- Certificaciones varias de inmuebles
- Títulos supletorios
- Inscripción de COCODES
- Alumbrado Público
- Cementerio
- Recolección de basura
- Inscripción de comités de agua
- Atención al cliente

1.2.6.5 Política salarial

La administración de la municipalidad tiene sus bases legales y políticas para designar el salario de cada colaborador de la misma, tienen su propia estructura para que el pago sea el correcto y acorde a sus funciones que desempeña.

1.2.6.6 Cartera de cuentas por cobrar y pagar

Las cuentas por pagar que maneja la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, no se registran, ya que entre estas se encuentran los contratos y la deuda que se tiene pendiente de años y administraciones anteriores. En Cuanto a las cuentas por cobrar que maneja esta institución están las siguientes: Cobro del servicio de agua potable, impuesto único sobre inmuebles (IUSI) y drenajes; ya que son las que los pobladores del municipio tienen pendientes de pago.

1.2.6.7 Acceso a créditos

La Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa tiene acceso a obtener créditos por medio del instituto Nacional de Fomento Municipal (INFOM), así como también el sistema bancario privado del país.

1.2.7 Política laboral

1.2.7.1 Perfiles para los puestos o cargos de la institución

Los perfiles de los diferentes puestos se rigen por el manual de puestos y funciones de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.

1.2.8 Administración

1.2.8.1 Planeamiento

Plan operativo anual (POA): El Plan Operativo Anual se define desde la base legal que rige las funciones de la institución, así como por la misión y visión que orientan las acciones a llevar a cabo, para cumplir el objetivo operativo y el objetivo estratégico, Dichas acciones son las que permitirán la ejecución de los proyectos que la Unidad entregará a los Entes Rectores de distintos Ministerios del Estado, con finalidad de satisfacer las necesidades.

Las instituciones deben presentar, a más tardar el 30 de abril, a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) el documento final a nivel institucional del Plan Operativo Anual (POA). Plan de desarrollo del Municipio de Oratorio, Santa Rosa: El Plan de Desarrollo Municipal –PDM- del mismo municipio constituye un esfuerzo consensuado entre diversos actores locales en el seno del Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-, en donde confluyen el Concejo Municipal, delegados de los Concejos Comunitarios de Desarrollo –COCODE-, instituciones sectoriales con presencia en el municipio, empresarios locales, así como líderes y lideresas de la sociedad civil.

El plan define mediante un proceso participativo con enfoque territorial (y de riesgo) facilitado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, contando con los liderazgos del Alcalde y Concejo Municipal y; el acompañamiento técnico de la Dirección Municipal de Planificación. Con el objetivo de contar con un instrumento de la planificación con enfoque territorial y participativo que recoge la problemática social, económica, ambiental e institucional del municipio y; de forma priorizada, provea de la orientación estratégica necesaria para alcanzarla superación de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM); así como el conocimiento social de lo local, acondicionamiento básico y la instrumentación para la institucionalización de enfoques de racionalidad sustentable y a la vez sostenible.

Plan de Gobierno Local Municipal de Oratorio, Santa Rosa tiene como finalidad que la municipalidad oriente su accionar al logro de los resultados que permitan cambios en las condiciones de vida de sus ciudadanos. Este proceso es realizado con el apoyo de la SEGEPLAN, en su rol de acompañar técnicamente a las instituciones de gobierno central, descentralizadas y autónomas, en los procesos de planificación y programación de sus inversiones.

El plan se divide en 4 partes sustantivas: Primero el Marco estratégico que incluye la orientación filosófica del que hacer de la municipalidad en el mediano plazo. La segunda parte la constituye la Gestión para resultados que parte de un análisis de la situación interna y externa de la institución y propone los resultados que se alcanzarán en el horizonte del plan. Una tercera parte comprende el marco operativo y su expresión en la programación de Inversión Multianual y la última parte presenta las herramientas que permitirán darle seguimiento y evaluar el avance y/o alcance de los resultados, en términos de productos, metas y actividades. La metodología utilizada parte de la aplicación del ciclo virtuoso que indica que debe existir una total

correspondencia entre la planificación, la ejecución de la inversión y el seguimiento y se desarrolla en 4 fases que responden a 3 preguntas clave a) ¿Qué se necesita antes de definir un resultado? (Fase preparatoria) b) ¿Cómo se define un resultado? (Fase de análisis situacional y definición de resultados) c) ¿Cómo se operativiza, se da seguimiento y se evalúa? (Fase de seguimiento y evaluación).

El proceso debe ser de manera participativa a través de talleres, donde se utilice la técnica espina de pescado. Las autoridades locales y personal de la municipalidad, pone a disposición, el Plan de Gobierno Local, orientado a resultados, con la expectativa que es un paso importante en la construcción de un mejor futuro.

1.2.8.2 Organización

1.2.8.2.1 Niveles Jerárquicos

Estructura orgánica de la municipalidad

- Concejo Municipal
- Alcaldía Municipal
- Asesoría Jurídica
- Secretaria Municipal
- Tesorería Municipal
- Dirección Municipal de Planificación (DMP)
- Oficina de información Pública
- Juzgado de asuntos municipales
- Auditoria Interna
- Relaciones Públicas
- Dirección de Catastro

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Servicios Públicos
- Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIN)

1.2.8.3 Coordinación

La información interna de la institución se le hace llegar a los colaboradores a través de memorándums, circulares, oficios y avisos que se colocan en las paredes de la institución. No existen carteleras para exponer cualquier tipo de información que se desee hacer llegar a los colaboradores.

Según el decreto número 12-2002 código municipal es su artículo 38. Sesiones del Concejo Municipal. Las sesiones del Concejo Municipal serán presentadas por el Alcalde o por el concejal que, legalmente, le sustituya temporalmente en el cargo. Así mismo se realizarán sesiones ordinarias y extraordinarias. Las Sesiones ordinarias se realizarán cuando menos una vez a la semana por convocatoria del Alcalde; y las extraordinarias se realizarán las veces que sean necesario a solicitud cualquiera de los miembros del Concejo Municipal, en cuyo caso el Alcalde hará la convocatoria correspondiente.

No podrá haber sesión extraordinaria si no precede citación personal y escrita, cursada a todos los integrantes del Concejo Municipal y con expresión del asunto a tratar.

1.2.8.4 Control

Las normas de control de la institución se llevan a cabo a través de reportes o informes ejecutivos mensuales, esto lo realiza el jefe de departamento, informando las actividades que ejecuta cada trabajador.

El registro de asistencia se controla electrónicamente con la utilización de un reloj que registra la huella digital y en ocasiones especiales existe un libro para que firmen de presencia el cual

queda bajo resguardo del encargado o Jefe del departamento de recursos humanos, así mismo el proceso lo respalda la anotación en un libro de asistencia.

No se cuenta con herramientas estandarizadas de evaluación del personal de la institución.

La actualización de los inventarios físicos se realiza anualmente, es importante mencionar que cada colaborador posee una tarjeta de responsabilidad, donde se encuentran registrados los equipos que los mismos utilizan para realizar sus actividades laborales.

Los expedientes administrativos que se elaboran en la institución dependen de cada departamento. Los departamentos que utilizan y elaboran expedientes son los siguientes: La Ofician del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), el departamento de agua (estos dos departamentos crean un expediente por vecino), el departamento de planificación (elabora un expediente por proyecto).

1.2.8.5 Supervisión

Por ser una institución de gobierno, al momento de llevar a cabo los proyectos, se realizan dos clases de supervisión: la primera es la de tipo presencial, en la cual el supervisor está presente en el proyecto y sus observaciones y decisiones se registran en bitácoras, y la segunda es un tipo de supervisión que utiliza la tecnología avanzada, ya que se supervisa a través de cámaras de grabación que se encuentran en línea, quedando registradas digitalmente todas las actividades que se están ejecutando en la obra.

Dentro de los mecanismos de supervisión están los siguientes: la bitácora donde queda registrada toda actividad realizada, así como también las observaciones que se hagan al respecto, el registro a través de fotografías que evidencian el estado de las obras que se encuentran en proceso, las grabaciones video gráficas que muestran los avances de los proyectos y las auditorias sociales que hacen los concejos comunitarios de desarrollo (COCODE'S).

Los instrumentos de supervisión dependen del tipo de proyecto que se esté realizando, por lo tanto, se eligen según lo que se va a supervisar.

El periodo de supervisión se realiza dependiendo del tipo de proyecto que se esté llevando a cabo, regularmente es de dos veces por semana en cada proyecto, cabe mencionar que en algunos casos la supervisión es diaria, dependiendo de cuantos renglones presupuestarios afecte el proyecto que se esté realizando.

La supervisión en el área administrativa está a cargo de la auditoría interna, la cual se base y cumple en un plan anual, dicha auditoría se realiza una vez al año en cada departamento de la institución, a excepción del área financiera, a que en esta se realiza siempre al finalizar cada mes.

1.2.8.6 Evaluación

Mecanismos de comunicación y divulgación

- Anuncios por medio de bocina
- Anuncios por medio de afiches en las calles
- Anuncios por redes sociales

1.2.9 El ambiente institucional

1.2.9.1 Clima Laboral.

Se pudo observar, según los resultados de la entrevista realizada a los colaboradores, que existe deficiencia dentro de la institución en cuanto al tema de clima laboral, debido a una gran parte de ellos no se sienten cómodos en sus puestos de trabajo, en relación al trato de sus compañeros de labores.

1.2.9.2 Relaciones interpersonales

Por medio de una entrevista los colaboradores de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, consideran que las relaciones interpersonales son importantes para la realización de sus labores

diarias y aceptan que dentro de la institución se debe fortalecer este tema, ya que ellos mismos consideran que existe una gran deficiencia en cuanto al mismo.

1.2.9.3 Trabajo en equipo

En total de los colaboradores coinciden en que el trabajo en equipo es importante para poder realizar sus labores diarias, pero están conscientes que dentro de la institución existe una debilidad en cuanto a este tema que aproximadamente más del 48% de los colaboradores aceptaron que no trabajan en equipo, por lo que se requiere un fortalecimiento del mismo.

1.2.9.4 Sentido de pertenencia

Más del cincuenta y dos por ciento de los colaboradores de la institución consideran que no son tomados en cuenta, por lo tanto, no se sienten parte de la institución ya que están laborando en ella, pero no se involucran al cien por ciento en la misma, ni con sus compañeros de labores.

1.2.9.5 Compromiso

Aproximadamente la totalidad de los colaboradores conocen sus responsabilidades dentro de la institución y tienen el compromiso de realizar sus labores sin necesidad que exista una persona supervisándolas para que los hagan, por lo que se puede concluir que son personas con compromiso y responsabilidad.

1.2.9.6 Liderazgo

Existe una jerarquía institucional donde destaca cada puesto y los jefes que son encargados de velar por las funciones de los demás colaboradores. Dentro de la municipalidad existe liderazgo, pero según los colaboradores hace falta reforzar el mismo, para tener una mejor productividad dentro de la institución.

1.2.9.7 La toma de decisiones

La persona encargada debe tener una mente abierta a la hora de tener varias opciones, tiene que analizar cuál debe ser más factible o viable dentro de la municipalidad y de su área.

1.2.9.8 Claridad de disposiciones y procedimientos

En la municipalidad de Oratorio cuentan con sus propias disposiciones y procedimientos para realizar las actividades que tiene en su planificación anual y sus metas a alcanzar durante un tiempo establecido y posteriormente su control y organización en cada acto a realizar.

1.2.9.9 Otros aspectos

Los colaboradores de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, exponen que es necesario realizar un plan de capacitación constante para el personal, y así poder mejorar y fortalecer el clima laboral de la institución, así como también la armonía con los demás colaboradores.

1.3 Listado de carencias y deficiencias identificadas

- Carencia de manual de normas y procedimientos.
- Carencia de manual de organización.
- Carencia de manual de reclutamiento y contratación de personal.
- Carencia de manual de procedimiento en cada área.
- Carencia de manual de higiene y seguridad.
- Carencia de un plan de capacitación al personal.
- Carencia de identificación de oficinas.
- Carencia de un manual para atención al público.
- Carencia de programa de reclutamiento y selección de personal.
- Carencia de manual de seguridad e higiene laboral.
- Carencia de un manual de administración de riesgos.

- Adecuación de baños.
- Reubicación de cables eléctricos.
- Deficiencia de pintura.
- Deficiencia de iluminación necesaria en las oficinas.

1.3.1. Priorización de problemas

Tabla No. 6

| Carencias | Ponderación |
|---|--------------------|
| Carencia de manual de normas y procedimientos. | 8 |
| Carencia de manual de organización. | 8 |
| Carencia de manual de reclutamiento y contratación de personal. | 8 |
| Carencia de manual de procedimiento en cada área. | 5 |
| Carencia de manual de higiene y seguridad. | 8 |
| Carencia de un plan de capacitación al personal. | 7 |
| Carencia de identificación de oficinas. | 7 |
| Carencia de un manual para atención al público. | 9 |
| Carencia de programa de reclutamiento y selección de personal. | 6 |

Continuación de tabla No. 6

| | |
|--|----------|
| Carencia de manual de seguridad e higiene laboral. | 8 |
| Carencia de un manual de administración de riesgos. | 8 |
| Adecuación de baños. | 5 |
| Reubicación de cables eléctricos. | 6 |
| Deficiencia de pintura. | 7 |
| Deficiencia de iluminación necesaria en las oficinas. | 5 |

Fuente: elaboración propia, 2022

1.4 Problematización de las Carencias

1.4.1. Tabla de Carencia-problema.

Tabla No. 7

| Carencias | Problemas |
|--|--|
| Carencia de manual de normas y procedimientos. | ¿Cómo proporcionar información sobre su funcionamiento sino cuentan con un manual de normas y procedimientos? |
| Carencia de manual de Organización. | ¿Qué consecuencia ocasiona no contar con un manual de organización? |
| Carencia de un manual de reclutamiento y contratación de personal. | ¿Qué consecuencias ocasiona no contar con un manual de reclutamiento y contratación de personal? |
| Carencia de manual de procedimientos en cada área. | ¿Cómo se brindará los procesos de actividades específicas sino cuentan con manual de procedimientos por cada área? |
| Carencia de manual de higiene y seguridad. | ¿Qué medidas preventivas pueden utilizar sino se cuenta con un manual de higiene y seguridad en la municipalidad? |
| Carencia de un plan de capacitación al personal. | ¿Cómo beneficiaria la capacitación al personal? |
| Carencia de identificación de oficinas. | ¿Cómo identificar cada oficina sino están rotuladas? |
| Carencia de un manual para atención al público. | ¿Qué hacer para propiciar un manual de atención al público? |
| carencia de programa de reclutamiento y selección de personal | ¿Qué beneficio tendría un programa de reclutamiento y selección de personal? |
| Carencia de manual de seguridad e higiene laboral. | ¿Qué medidas se deben tomar en caso de sufrir algún percance en el área de trabajo? |
| Carencia de manual de administración de riesgos | ¿Cómo actúan en caso de sufrir un siniestro natural? |

Continuación de tabla No. 7

| | |
|---|---|
| Adecuación de baños | ¿Qué efecto negativo causa la adecuación de baños? |
| Reubicación de cables eléctricos. | ¿Qué beneficio dejaría la reubicación del cableado? |
| Deficiencia de pintura | ¿Qué beneficio dejaría la pintura en la municipalidad? |
| Deficiencia de iluminación necesaria en las oficinas. | ¿Qué efectos negativos causa la poca iluminación en las oficinas? |

Fuente: elaboración propia, 2022

1.4.2. Hipótesis-acción

Tabla No. 8

| Problema | Hipótesis-acción |
|--|--|
| ¿Cómo proporcionar información sobre su funcionamiento sino cuentan con un manual de normas y procedimientos? | Si se contara con un manual de normas y procedimientos, entonces se ejecutarían con una mejor secuencia las actividades. |
| ¿Qué consecuencia ocasiona no contar con un manual de organización? | Si se contara con un manual de organización, entonces se fortalecería la estructura organizacional para evitar conflictos de autoridad. |
| ¿Qué consecuencias ocasiona no contar con un manual de reclutamiento y contratación de personal? | Si se contara con un manual de reclutamiento y contratación del personal, entonces la contratación sería la adecuada para ocupar cada puesto. |
| ¿Cómo se les indicará los procesos de actividades específicas al no contar con manuales de procedimientos por cada área? | Si se contara con un manual de procedimientos por cada área, entonces la información sería más detallada, ordenada y específica. |
| ¿Qué medidas preventivas pueden utilizar al no contar con un manual de higiene y seguridad en la municipalidad? | Si se contara con un manual de higiene y Seguridad, entonces los empleados tendrían los conocimientos necesarios para brindar apoyo a la persona afectada. |
| ¿Cómo beneficiaría la capacitación al personal? | Si se capacitara al personal, entonces el rendimiento de los trabajadores sería más eficaz. |
| ¿Cómo identificar cada oficina sino están rotuladas? | Si cada oficina estaría debidamente rotulada, entonces los visitantes identificarían fácilmente cada oficina. |
| ¿Qué hacer para propiciar un manual de atención al público? | Si se propone un manual de atención al público, entonces se podrá orientar a la comunidad visitante y personal administrativo y operativo. |

Continuación de tabla No. 8

| | |
|---|---|
| ¿Qué beneficio tendría un programa de reclutamiento y selección de personal? | Si se contara con un programa de reclutamiento y selección de personal, entonces las técnicas y procedimientos serían eficaces para atraer a personal calificado. |
| ¿Qué medidas se deben tomar en caso de sufrir algún percance en el área de trabajo? | Si se tienen medidas establecidas, entonces el personal actuaría de manera inmediata. |
| ¿Cómo actúan en caso de sufrir un siniestro natural? | Si se tiene una ruta de evacuación, entonces los trabajadores y personas que visitan la municipalidad sabrán a donde dirigirse en cualquier siniestro. |
| ¿Qué efecto negativo causa al no contar con baños adecuados en la municipalidad? | Si se contara con una instalación adecuada de baños, entonces el personal y visitantes no tendrían que compartir el mismo baño que se encuentra en malas condiciones. |
| ¿Qué beneficio dejaría la reubicación del cableado? | Si el cableado estaría en la ubicación correcta, entonces la seguridad de un accidente eléctrico sería menor. |
| ¿Qué beneficio dejaría la pintura en la municipalidad? | Si tuvieran los espacios de trabajo con pintura adecuada, entonces el ambiente sería más agradable y propicia una actitud más positiva en las personas con colores que psicológicamente sean positivos. |
| ¿Qué efectos negativos causa la poca iluminación en las oficinas? | Si la municipalidad tendría una mejor iluminación en el área de trabajo, entonces se evitarían errores y accidentes por falta de visibilidad. |

1.5 Selección del Problema

1.5.1 Propuesta de intervención –proyecto

Elaboración de un manual de funciones y procedimientos para atención al público de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.

1.6 Descripción de indicadores

1.6.1 Análisis de viabilidad y factibilidad

La viabilidad consiste en tener el permiso, la autorización del órgano directivo de la institución en que se realizará la intervención propuesta en la hipótesis acción.

Tabla No. 9

| | Viabilidad | Factibilidad |
|--|-------------------|---------------------|
| Indicador | Si/No | Si/No |
| ¿Se tiene, por parte de la institución | | |
| el permiso para hacer el proyecto? | Si | Si |
| ¿Se cumplen con los requisitos | | |
| Necesarios para la autorización del | | |
| proyecto? | Si | Si |

Continuación de tabla No. 9

| | | |
|--|----|----|
| ¿Existe alguna oposición para la realización | | |
| del proyecto? | No | No |

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

Estudio técnico (según Méndez, 2015). “Pretende resolver las preguntas referentes a dónde, cuánto, cuando, como y con qué producir lo que se desea” Lo anterior implica lo que expresa en los siguientes indicadores:

Tabla No. 10

| Indicador | Viabilidad | Factibilidad |
|---|-------------------|---------------------|
| | Si/No | Si/No |
| ¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto? | Si | Si |
| ¿Se tiene exacta idea de la magnitud del proyecto? | Si | Si |
| ¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado? | Si | Si |
| ¿Se tiene claridad de las actividades a realizar? | Si | Si |
| ¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos? | Si | Si |
| ¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios? | Si | Si |
| ¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto? | Si | Si |

Continuación de tabla No. 10

| | | |
|--|----|----|
| ¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto? | Si | Si |
| ¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto a realizar? | Si | Si |

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

Tabla No. 11

Estudio de mercado

| Indicador | Viabilidad | Factibilidad |
|---|-------------------|---------------------|
| | Si/No | Si/No |
| ¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto? | Si | Si |
| ¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto? | Si | Si |
| ¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución del proyecto? | Si | Si |
| ¿Los beneficiarios indican ventajas de la ejecución del proyecto? | Si | Si |

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

Tabla No. 12

Estudio económico

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

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

Tabla No. 13

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

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

Capítulo 2

2. Fundamentación teórica

2.1 Elementos teóricos

2.1.1 Perfil del puesto para atención al público

La persona que ocupa el puesto en la ventanilla de atención o unidad de trámite documentario debe orientar y asesorar a la ciudadanía en los servicios y procedimientos requeridos en sus distintas etapas, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos para la calidad en la atención de los servicios. (Roberto Coindreau, perfiles de puestos, página 1)

2.1.1.1 Competencias genéricas

2.1.1.2 Orientación al servicio

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

2.1.1.3 Responsabilidad

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

2.1.1.4 Comunicación efectiva

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

2.1.1.5 Trabajo en equipo

Da ideas y a los demás y hace sugerencias constructivas.

2.1.1.6 Iniciativa- proactividad

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

2.1.1.7 Comportamiento ético

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

2.1.2 Competencias por naturaleza de la función

2.1.2.1 Disposición para aprender

Formula preguntas sobre los procesos, funciones y objetivos de su puesto y área perteneciente, con el objetivo de mejorar su desempeño.

2.1.2.2 Relaciones interpersonales y manejo de conflictos

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

2.1.2.3 Adaptación al cambio

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

2.1.2.4 Planificación y organización

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

2.1.2.5 Gestión intercultural

Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permite a una persona comunicarse e interactuar, apropiadamente, con personas de diferentes culturas, así como entender sus cosmovisiones. (Mead, 2005, página 16)

2.1.2.6 Inducción y capacitación

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

En el caso particular del personal que atiende al público, es necesario inculcarle, desde la inducción, el sentido de pertenencia y compromiso con la entidad, dándole a conocer la relevancia de su labor en papel fundamental que representa al interior de la entidad, respecto a la capacitación, el personal que atiende al público debe tener dominio de las diversas técnicas existentes para brindar una atención óptima. (Frigo 2014pág.18)

2.1.3 Manual de funciones, atribuciones y procedimientos.

2.1.3.1 Funciones

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

1. Unidad de trabajo: Esto significa que se ha llegado a la parte final de aspecto teórico, que se está en la determinación última de lo que cada hombre debe hacer, a partir de este momento tiene que hacerse referencia del contacto que esta unidad teórica tiene con las personas concretas que han de ocupar el puesto.
2. Específica: El puesto se constituye ante todo con lo que “debe hacerse” –las actividades concretas que están encomendadas a la responsabilidad del que ocupa cada unidad de trabajo- y “lo que se requiere que trabajador tenga” para poder ocuparlo. Estas dos cosas son de tal manera específicas de cada puesto que hacen de suyo imposible intercambiar de inmediato lo que hacen personas de distintos puestos, en tanto que es normal dicho cambio (con pequeños ajustes y adiestramiento) entre quienes ocupen puestos idénticos.
3. El puesto es unidad teórica y, por lo mismo, no se refiere a las personas concretas que lo ocupan. Así, lo más frecuente es que el puesto este ocupado por varias personas simultáneamente.

2.1.3.2 Análisis de puestos

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

Dichas técnicas se aplican en tres aspectos:

Como obtener los datos de lo que constituye el puesto.

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

1. En los análisis de altos ejecutivos lo más frecuente es que se hallen labores de varios puestos conjugadas en uno solo. Esto ocurre principalmente en las empresas pequeñas o medianas; así, por ejemplo, un director general suele ser a la vez el encargado de las finanzas, de la publicidad, etc. Esto implica en la descripción de puesto se pongan las distintas funciones y actividades debidamente clasificadas y que en la especificación se apunte siempre los requisitos máximos que en cada una de esas especialidades son necesarios.
2. En análisis de los ejecutivos existe, por supuesto, una mayor dificultad para fijar los tiempos que aproximadamente dedicara a cada actividad o función; por ello se aconseja tomar periodos mucho más amplios, ya sea por semana o por meses, ya que es más difícil calcular el tiempo que, en un periodo largo, puede dedicar a cada función, lo que dará una idea de su importancia.
3. En el análisis de los altos objetivos existe, por supuesto, un señalamiento de sus responsabilidades, más que la descripción de sus funciones. Por eso se aconseja que, sobre todo en las empresas que tengan establecida la Administración por objetivos, se detallen los principales resultados que deben rendir en determinado periodo.

2.1.3.3 capítulos que suelen contener estos análisis

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

1. Descripción

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

2. Especificación

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

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

- ❖ Creatividad o iniciativa.
- ❖ Acceso a datos confidenciales.
- ❖ Rasgos de personalidad requeridos (edad, sexo y características de inteligencia, personalidad, temperamento y más).

2.1.4 Atribuciones

2.1.4.1 puesto

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

2.1.4.2 Cargo

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

2.1.4.3 Análisis de puestos

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

2.1.5 Procedimientos

2.1.5.1 proceso

“Es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso está formado por materiales, métodos y procedimientos, recursos humanos, maquinaria y equipo y el medio ambiente”. (Torres, 2006, pág. 35)

2.1.5.2 Método

Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. (Torres, 2006, pág. 35)

Usando adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: precisión y velocidad. Si la persona es nueva, Adicionalmente gana conocimiento y experiencia. Usted puede beneficiarse igualmente, si en su organización, oficina, taller o negocio se asegura que para todos los trabajos claves del negocio se tengan métodos hay procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización. (Torres, 2006, pág. 36)

2.1.5.3 Los diagramas de flujo

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

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

- ❖ Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- ❖ Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.


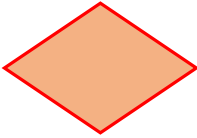


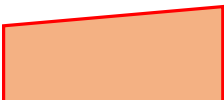


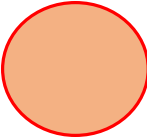
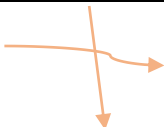
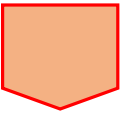
- ❖ Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- ❖ Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- ❖ Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- ❖ Diseñar nuevos procesos.
- ❖ Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- ❖ Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- ❖ Hacer presentaciones directivas.

2.1.5.4 Simbología de diagrama de flujo

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

Figura No.4

Simbología del diagrama de flujo

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

Fuente: Miránda Gonzales, Chamorro Mera & Rubio Lacoba, 2007, pág. 76

2.2 Fundamentos legales

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

Código Municipal y Ley de Servicio Municipal

Título IV

Información y participación ciudadana

Capítulo I

Información y participación ciudadana

ARTICULO 60. Facilitación de información y participación ciudadana.

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

ARTICULO 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 de la Republica (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 37)

Decreto número 1-87

El congreso de la República de Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 262 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que las relaciones laborales de los funcionarios y empleados de las municipalidades, se normaran 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 República;

CONSIDERANDO:

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

POR TANTO,

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

DECRETA:

La siguiente Ley de servicio municipal

Título I

Capítulo único

Disposiciones generales

ARTICULO 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.

ARTICULO 3. Principios.

Son principios fundamentales de esta ley, los siguientes:

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

ARTICULO 4. Trabajador municipal.

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

(Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 93)

Título III

Capítulo I

Clasificación del servicio municipal

ARTICULO 18. Clasificación

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

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

Capítulo II

Clasificación de puestos

ARTICULO 21. Sistema de clasificación

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

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

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

Cada una de las clases de puesto deben comprender a todos los puestos que requieran el desempeño de deberes semejantes en cuanto autoridad, responsabilidad e índole del trabajo a ejecutar, de manera que sean necesarios análogos requisitos de educación formal, capacitación, instrucción, experiencia, capacidad, conocimiento, habilidades, destrezas y aptitudes para desempeñarlos con eficiencia; que las mismas pruebas de aptitud y conocimientos puedan utilizarse el seleccionar a los candidatos que desempeñarán puestos dentro del servicio de carrera; y que la misma escala de salarios pueda aplicarse en circunstancias de trabajo desempeñando en igualdad de condiciones y categorías, eficiencia y antigüedad. Cada clase debe ser designada con un título que represente la naturaleza de los deberes de los puestos incluidos en esta ley, y dicho título deberá ser usado en los expedientes y documentos relacionados con nombramientos, administración de recursos humanos, presupuestos y cuentas. Las especificaciones de clases de puestos del manual pueden organizarse en series y grupos ocupacionales, determinados por la diferencia de importancia, dificultad, autoridad, responsabilidad, valor y tipos de trabajo de que se trate. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 100)

Ley de Acceso a la Información pública

Capítulo segundo

Obligaciones de Transparencia

ARTICULO 10. Información pública de oficio.

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

Lo cual se estipula en el numeral;

Manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos;

El Congreso de la Republica

Ley de acceso a la información publica

Año 2008

Decreto 57-2008

Capitulo cuarto**Unidades de información pública****ARTICULO 19. Unidades de información Pública**

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

Capítulo 3

Plan de acción

3.1 Identificación

- 3.1.1. Universidad de San Carlos de Guatemala
- 3.1.2. Centro Universitario de Santa Rosa
- 3.1.3. Licenciatura en Administración de Empresas
- 3.1.4. Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Karla Esmeralda
Raymundo Sarpec
- 3.1.5. Registro académico: 201742077
- 3.1.6. Código único de identificación: 3068 01868 0601

3.2 Título del proyecto

Manual de funciones y procedimientos para atención al público de la Municipalidad del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa.

3.3 Problema seleccionado

Carencia de un manual para atención al público

3.4 Hipótesis-acción

Si se propone un manual de atención al público, **entonces** se podrá orientar a la comunidad visitante, personal administrativo y operativo.

3.5 Ubicación geográfica de la intervención

Entre 1a Ave. 2a calle, Barrio El Centro, Oratorio, Santa Rosa.

3.6 Ejecutor de la intervención

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado: Karla Esmeralda Raymundo Sarpec.

3.7 Unidad ejecutora

Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa

3.8 Descripción de la Intervención

Al realizar el análisis de las carencias y problemas que demostró el diagnóstico institucional, se eligió el tema de investigación acción, titulado Elaboración de un Manual de funciones y procedimientos para atención al público de la Municipalidad de Oratorio, departamento de Santa Rosa. Dando a conocer los lineamientos que debe de seguir para ofrecer un mejor servicio de atención para el visitante que desee realizar su trámite en la institución.

Con la ejecución del proyecto se estará beneficiando a la comunidad visitante, personal administrativo y operativo dicha institución.

3.9 Justificación de la intervención

El manual se realizó porque, según el diagnóstico elaborado en las instalaciones de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, se detectó inexistencia de manual de funciones y procedimientos para atención al público, debido a que los estudiantes que han realizado el Ejercicio Profesional Supervisado en la institución han elaborado otro tipo de manual, sin embargo, no fueron aprobados por el concejo municipal. Por ese motivo el área de Recursos Humanos de dicha institución ha solicitado a la practicante del Ejercicio Profesional Supervisado Karla Esmeralda Raymundo Sarpec la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para atención al público donde se establezcan los lineamientos que se deben de seguir para ofrecer un servicio de atención eficiente para la población en general.

La importancia de crear un Manual de funciones y procedimientos para atención al público, radica en la necesidad de brindar atención de calidad y eficiente para toda la población.

3.10 Objetivos

3.10.1. General

Contribuir con la población y trabajadores que hacen uso de las instalaciones de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, y propiciar al personal de la oficina de atención al público de funciones y procedimientos para el logro del cumplimiento del manual desarrollándolos con eficiencia y eficacia.

3.10.2. Específicos

- Proporcionar un manual de funciones y procedimientos para atención al público y población en general.
- Ser instrumento útil para la orientación e información a la población.
- Responder con rapidez a las necesidades de las personas.
- Lograr la satisfacción del usuario conforme a la atención que se le ha prestado.
- Fortalecer la capacidad de prestación de servicios a la población, mediante una mejor coordinación y atención de las funciones.

3.11 Metas

- Elaborar un manual de funciones y procedimientos para mejorar la atención al público.
- Crear un ambiente agradable en la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa a través del servicio de atención al público.

3.12 Beneficiarios

3.12.1 Directos

- Concejo municipal
- Alcalde municipal
- Personal administrativo y operativo de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa

3.12.2 Indirectos

La población en general de Oratorio, Santa Rosa.

3.13 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos

- Inspección a todo el edificio municipal.
- Trabajar en el proyecto autorizado por las autoridades.
- Elaborar el plan de acción de la intervención.
- Entregar al asesor el plan de la intervención.
- Revisar el plan de acción.
- Autorización del plan de acción.
- Presentar el proyecto a las autoridades universitarias y autoridades municipales.

3.14 Metodología de Trabajo

- Observación Directa e indirecta
- Encuestas (cuestionario)
- Método Analítico
- Entrevista

3.15 Cronograma de actividades

Tabla 14

Año 2022

| No. | Actividades | | Abril | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | |
|-----|--|--------|-------|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|
| | | | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Trabajar en el proyecto autorizado por las autoridades | P E | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Elaborar el plan de acción de la intervención | P E | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| 3 | Entregar al asesor el plan de la intervención | P E | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 4 | Revisar el Plan de acción. | P E | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 5 | Autorización del plan de acción | P E | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| 6 | Entrega a las autoridades universitarias y municipales el proyecto | P E | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |

Fuente: Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

P= Planeado

E=Ejecutado

3.16 Recursos

3.16.1 Talento humano

- Director Licenciado José Luis Aguirre Pumay.
- Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado, Ingeniero Byron José Hernández Bolaños.
- Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, Maestro Luis Alfonso de la Rosa Reyes.
- Revisor del Ejercicio Profesional Supervisado, Ingeniero Byron José Hernández Bolaños.

- Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, Maestra Amelia Raquel So pony Pérez.
- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, Karla Esmeralda Raymundo Sarpec.

3.16.2 Materiales

- Hojas papel Bond
- Lapiceros
- Engrapadora
- Perforador
- Folders.
- Gancho para folder.

3.16.3 Técnicos

- Presupuesto.

3.16.4 Tecnológicos

- Fotocopiadora
- Computadoras
- Memoria Universal Serial Bus (USB)
- Impresora
- Escáner
- Internet
- Celular

3.16.5 Físicos

- Edificio de la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.

3.16.6 Financieros

- Los costos del proyecto se obtuvieron a través de gestiones e ingresos propios.

3.16.6.1 Presupuesto

Tabla No. 15

| No | Descripción del gasto | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total |
|--------------|--|---------------------|----------------|-----------------|
| 1 | Pasaje para traslado al lugar | 38 días | Q 30.00 | Q 1140.00 |
| 2 | Impresión de encuestas para recolección de datos | 90 hojas | Q 1.00 | Q 90.00 |
| 3 | Alimentación durante la practica | 38 platos de comida | Q 25.00 | Q 950.00 |
| 4 | Internet móvil | 2 paquetigos de mes | Q 99.00 | Q 198.00 |
| 5 | Impresión de manual de funciones y procedimientos para atención al publico | 1 manual | Q 60.00 | Q 60.00 |
| 6 | Empastado | 1 Empastado | Q 45.00 | Q 45.00 |
| Total | | | Q | 2,483.00 |

Fuente: elaboración propia, 2022

3.16.6.2 Fuentes de financiamiento

Gestión de la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado para el financiamiento ante la siguiente institución gubernamental:

Licenciado Melvin Josué Herrarte Morales

Dirección Departamental de Educación de Santa Rosa.

3.17 Evaluación

Se realizó la evaluación con el cumplimiento de todos los planes y objetivos trazados obteniendo resultados favorables y culminando en el tiempo establecido en el cronograma.

Capítulo 4

Ejecución y sistematización de la intervención

4.1 Descripción de las actividades realizadas

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

4.1.1 Cronograma de actividades.

Tabla No.16

Año 2022

| No | Actividad | | MAYO Semana 3 | Semana 4 | JUNIO Semana 1 | Semana 2 |
|----|---|------------------|------------------|----------|-------------------|----------|
| 1 | Inspección a todo el edificio municipal de Oratorio, Santa Rosa. | P E | | | | |
| 2 | Determinar la cantidad de oficinas que integran la municipalidad. | P E | | | | |
| 3 | Determinar la oficina a beneficiar | P | | | | |
| 4 | Creación de un manual de funciones y procedimientos para atención al público. | P E P E | | | | |
| | | P E | | | | |

Fuente: elaborado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

4.2 Productos, logros y evidencias

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

4.2.1 Antes

Como se observa en la fotografía siguiente según el diagnóstico realizado, la municipalidad de oratorio Santa Rosa, no cuenta con un manual que contenga los requisitos que debe de presentar la persona que asesore de inmediato al público hacia dónde dirigirse al momento de querer realizar algún trámite, por ese motivo la encargada de Recursos Humanos de la municipalidad solicita la realización de un manual de funciones y procedimientos para atención al público.

Fotografía No.1

Inexistencia de un manual de funciones y atribuciones para atención al público



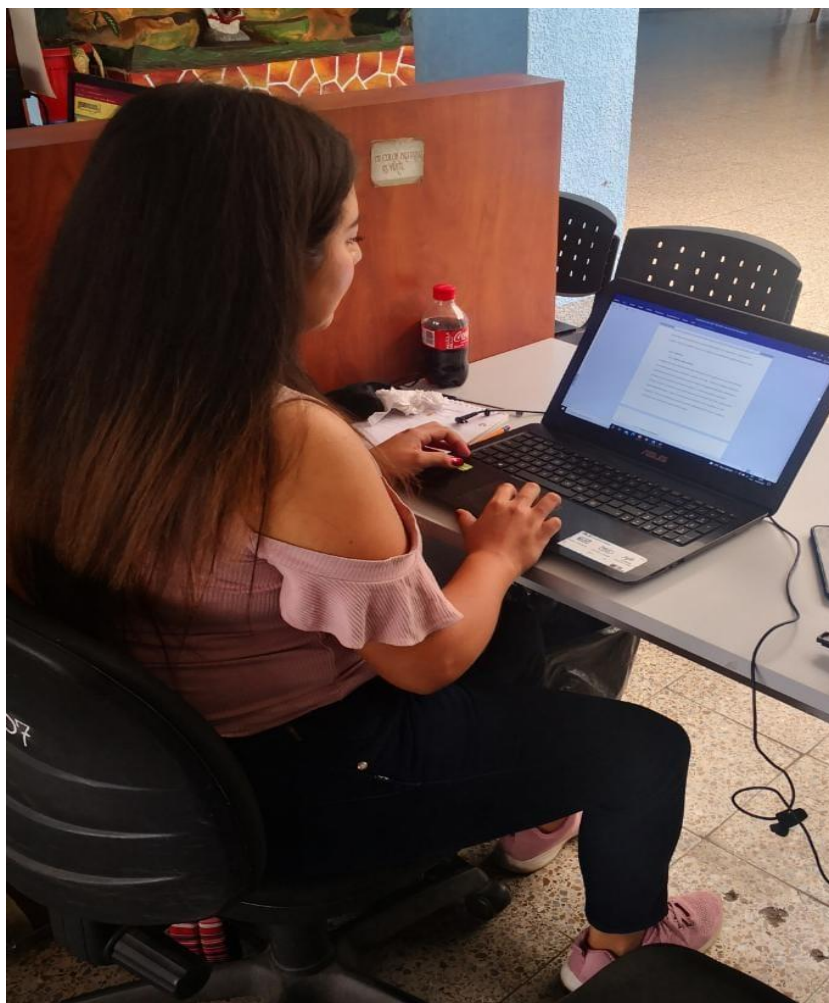
Fuente: solicitud realizada por la encargada de Recursos Humanos de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, y fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

4.2.3 Durante

Como se observa en las fotografías siguientes se realizó la redacción de un manual de funciones y procedimientos para la oficina de atención al público, para que la persona encargada de dicha oficina pueda obtener los conocimientos necesarios para poder desempeñar el cargo de la mejor manera.

Fotografía No. 2

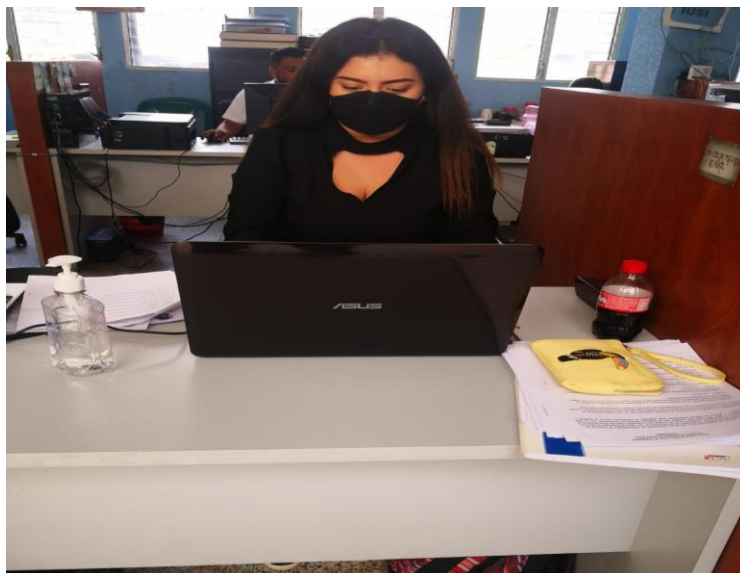
Redacción de un manual de funciones y procedimientos para atención al público.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 3

Redacción de un manual de funciones y procedimientos para atención al público.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 4

Redacción de un manual de funciones y procedimientos para atención al público.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

4.2.4 Después

Como se observa en las fotografías siguientes, contando ya con la redacción e impresión del manual de funciones y procedimientos para atención al público se realiza la debida entrega al Oficial I de Recursos Humanos de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa para que se tome en cuenta todos los conocimientos y habilidades que en el se desarrolló para bienestar de la institución y el público.

Fotografía No. 5

Entrega de un manual de funciones y procedimientos para atención al público de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 6**Entrega de reconocimiento a las autoridades de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.**

Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 7**Entrega de reconocimiento al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CUNSARO, sección Cuilapa.**

Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

4.2.4.1 Acta de entrega

Fotografía No. 8

Acta de entrega del manual de funciones y procedimientos para atención al público de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.

Acta N. 10-2022 15

En las instalaciones de la municipalidad de Oratorio, del departamento de Santa Rosa, ubicada en la 1.ª avenida y 2.ª calle, Barrio el Centro de Oratorio, dentro del edificio de la "Municipalidad" siendo las diez horas con cinco minutos, del día miércoles veinte del mes de julio del año dos mil veintidos; reunidos en las instalaciones de entrega de manuales las siguientes personas: Ronaldo de Jesús García Gonzales Oficial I de Recursos Humanos, de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, Gloria Estela Hernández Blanco Secretaria municipal, Augusto Otoniel Sambual Alonzo Director Financiero municipal, Maestro Luis Alfonso de la Rosa Reyes Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro universitario de Santa Rosa, CUNSAPO, Karla Esmeralda Paymundo Sarpec, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro universitario de Santa Rosa, USAC, sección Cuilapa, con el objetivo de dejar constancia de lo siguiente:

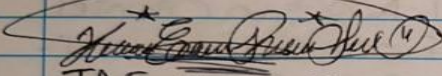
Primero: la estudiante Karla Esmeralda Paymundo Sarpec, dió la cordial bienvenida a todos los presentes y agradeció la participación y el buen interés mostrado al aceptar la invitación para ser parte de la entrega oficial del manual realizado en la municipalidad. Segundo: la estudiante Karla Esmeralda Paymundo Sarpec hace entrega del manual al Oficial I de Recursos Humanos Ronaldo de Jesús García Gonzales; el Manual de funciones y procedimientos para atención al público en la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, y con ello ofrecer ayuda de forma activa al público

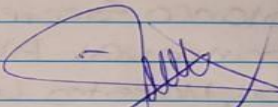
Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

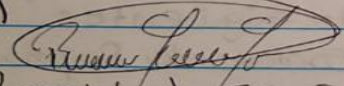
Fotografía No. 9

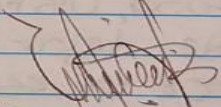
Acta de entrega del manual de funciones y procedimientos para atención al público de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa.

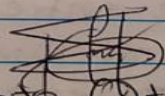
16 que visite las instalaciones municipales.
 Termino se hacen entrega de reconocimientos a las autoridades municipales y al asesor del Ejercicio Profesional Supervisado. Cuarto: Autoridades expresan agradecimiento por el aporte realizado hacia la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa. Quinto: No habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha antes mencionados dos horas después de su inicio, firmando la para hacer constancia quienes en ella intervenimos.


 TAE. Karla Esmeralda
 Raymundo Sarpec
 Estudiante del Ejercicio
 Profesional Supervisado
 CUNSAPO, USAC.


 Luis Alfonso
 de la Rosa Reyes
 Asesor del Ejercicio
 Profesional Supervisado
 CUNSAPO, USAC.


 Ronaldo de Jesús
 García González
 Oficial I de Recursos
 Humanos de la munici-
 palidad de Oratorio,
 Santa Rosa


 Gloria Estela
 Hernández Blanco
 Secretaria municipal


 Augusto Otoniel
 Sandoval Alonzo
 Director Financiero
 Municipal.

4.3 Sistematización de la experiencia

4.3.1 Actores

Dando seguimiento al Ejercicio Profesional Supervisado se eligió la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, siendo las ocho horas y treinta minutos, del día catorce de marzo del año dos mil veintidós, llegue a la institución municipal presentándome ante la licenciada Evelin Liseth Pinzón Rodríguez, encargada de la oficina de Recursos Humanos, dio la bienvenida a la estudiante e indicándole el área donde sería ubicada para poder realizar sus actividades del Ejercicio Profesional Supervisado y así mismo la autorización de permanencia necesaria en la municipalidad para que la estudiante pueda realizar su proyecto de investigación. Así mismo realizo el acompañamiento la Maestra Amelia Raquel So pony Pérez, profesora titular y supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, Maestro Luis Alfonso de la Rosa Reyes, asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, brindando los aspectos contemplados que se desarrollaran según lo establecido en el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado para cumplir con el logro del objetivo deseado. Las personas antes mencionadas realizan el respectivo recorrido a cada uno de los departamentos de la municipalidad para presentar a la estudiante, indicando la encargada de Recursos Humanos al personal administrativo que se apoyará con la información que fuera solicitada por la estudiante para la realización de su proyecto.

4.3.2 Acciones

En la semana cuatro del mes de marzo del año dos mil veintidós se inicia con el plan de diagnóstico institucional, se realiza el recorrido para obtener el listado de las carencias, adquiriendo los datos que se obtuvieron en las actividades del diagnóstico e identificadas la lista de carencias y posibles soluciones, se da a conocer a las autoridades municipales, quienes

confirman la viabilidad que existe para la ejecución del proyecto. En el desarrollo de la ejecución el señor alcalde, personal administrativo y operativo muestran su satisfacción y agradecimiento por la ejecución del proyecto indicando que será de beneficio el manual de funciones y procedimientos para atención al público.

4.3.3 Resultados

Resultados obtenidos, son los propuestos en el plan acción, se logra la realización de un manual de funciones y procedimientos para atención al público de la municipalidad, logrando que el encargado de dicha oficina adquiriera los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo que se le designo a través del manual.

4.3.4 Implicaciones

Las carencias identificadas según el diagnóstico realizado y posibles soluciones, fueron presentadas a la encargada de oficina de Recursos Humanos licenciada Evelyn liseth Pinzón Rodríguez, en donde pone de manifiesto que no hay ningún impedimento en la realización del manual debido a que la municipalidad no cuenta con dicho manual, sin embargo, agradece a la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado y a la Universidad por retribuirle a la ciudadanía los conocimientos y prácticas adquiridas dentro del proceso de formación académica.

4.3.5 Lecciones aprendidas

Fue muy gratificante que el personal administrativo y operativo de la municipalidad de Oratorio Santa Rosa, se involucrarán en la realización del proyecto y es satisfactorio dejar una institución más eficiente en el desarrollo de las funciones y procedimientos del manual que se elaboró para la oficina de atención al público. A nivel personal, el tratar con el personal de la institución me ha permitido conocer las necesidades que presenta el edificio municipal, y así poder dar las

soluciones prioritarias para el mejoramiento y bienestar del público. En lo técnico he podido practicar y desempeñar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica implementando los esquemas requeridos por el Ejercicio Profesional Supervisado para lograr las aspiraciones que se desearon desde un principio dando a conocer que los seres humanos somos capaces de alcanzar lo que nos propongamos en la vida. Esta experiencia le da más sentido a mi profesión porque adquirir más conocimientos y experiencias que me ayudaran a desempeñarme en mi vida cotidiana. Finalizada la ejecución de la intervención fue satisfactorio observar el agradecimiento que manifiestan por parte del personal y público que visita la institución municipal.

Capítulo 5

Evaluación del proceso

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

5.1 Evaluación del diagnóstico

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

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

Tabla No. 17
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 y debilidades de la institución? | X | | |
| ¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias y debilidades? | X | | |
| ¿Fue adecuada la priorización del problema a prevenir? | X | | |
| ¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir? | X | | |
| ¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas? | X | | |

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

5.2 Evaluación de la fundamentación teórica

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

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

Tabla No. 18**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 problema? | X | | |
| ¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema? | X | | |
| ¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específicas? | X | | |
| ¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente? | X | | |
| ¿Se evidencia aporte del Epesista en el desarrollo de la teoría presentada? | X | | |

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

5.3 Evaluación del plan de intervención

En esta fase el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado define todos elementos necesarios para hacer la intervención surgida de la hipótesis-acción seleccionada (proyecto).

Lista de cotejo para la evaluación del plan de intervención.

Tabla No. 19

Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención

| Elemento del plan | Si | No | Comentario |
|--|----|----|------------|
| ¿Es completa la identificación institucional de 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 apropiadas para las actividades a realizar? | X | | |
| ¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización? | X | | |
| ¿Están claramente determinados los responsables de cada acción? | X | | |
| ¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención? | X | | |
| ¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos? | X | | |
| ¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto? | X | | |

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

5.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

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

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

Tabla No. 20

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

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

Fuente: normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2017

Capítulo 6

El Voluntariado

6.1 Plan del voluntariado

6.1.1 Parte informativa (identificación)

6.1.1.1 Datos del estudiante

Estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado: Karla Esmeralda Raymundo Sarpec.

Registro académico: 201742077

Código único de identificación: 3068 01868 0601

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Lugar de estudio: Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, Cuilapa, Santa Rosa.

Número de teléfono: 53632699

Correo electrónico: karlytaraymundo@gmail.com

Dirección: Colonia Linda Vista, del Municipio de Cuilapa, Departamento de Santa Rosa.

6.1.1.2 Datos de la institución

Nombre: Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Santa Rosa,
Cunsaro.

Ubicación: Cuilapa, Santa Rosa

Tipo de Institución: educativa sector oficial

Número de teléfono: 7828 5800

Horario de labores: 13:00 a - 21:00 horas.

6.1.2 Título

Fase II Implementación de Paneles Solares al Centro Universitario de Santa Rosa “Cunsaro”, sección Cuilapa.

6.1.3 Ubicación física

Instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, en colonia Nuestra Señora Consoladora del Carpinello, Cuilapa, Santa Rosa, Cunsaro.

6.1.4 Descripción de la actividad

Como parte del proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado se debe realizar un voluntariado, como contribución o aporte de beneficio social el cual consiste en la donación e implementación de la segunda fase, de Paneles Solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, Cuilapa.

6.1.5 Justificación

El Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, ubicado en colonia Nuestra Señora Consoladora del Carpinello, Cuilapa, Santa Rosa, es un establecimiento universitario con gran consumo de energía eléctrica, sin embargo, los fondos establecidos para gastos como el que implica el consumo de energía eléctrica, es muy reducido, por este motivo se decide colaborar con la universidad para la implementación de 6 paneles solares y reducir los gastos que implica la energía eléctrica en el Centro, así mismo se colabora con el cuidado del medio ambiente; esto con el fin de colaborar con los docentes y alumnos que estudian y trabajan en el Centro Universitario de Santa Rosa y que impliquen gastos de energía eléctrica, así como a los alumnos de las distintas carreras que ocupan la energía para proyectar sus exposiciones o clases guías

6.1.6 Objetivos

6.1.6.1 Objetivo general

Proporcionar los instrumentos adecuados y necesarios para la implementación de un sistema de 6 Paneles Solares para proveer de energía solar al Centro Universitario de Santa Rosa –Cunsaro-

6.1.6.2 Objetivos específicos

- Establecer un espacio propicio para la implementación de Paneles Solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, Cuilapa.
- Reducir gastos por consumo de Energía eléctrica por medio de implementación de Paneles Solares y su funcionamiento de en el Centro Universitario de Santa Rosa Cunsaro, Cuilapa y colaborar con el medio ambiente.

6.1.7 Metas

- ✓ Lograr la reducción de consumo de energía eléctrica en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro.
- ✓ Realizar la segunda fase del proyecto de paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro.
- ✓ Implementar 6 paneles solares para la disminución de gastos de energía eléctrica en el Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro.

6.1.8 Beneficiarios

- Directos: Personal administrativo, docentes, discentes.
- Indirectos: visitantes, miembros de la comunidad educativa, estudiantes de carreras alternas en la Institución

6.1.9 Metodología de trabajo

- Observación
- Entrevista

6.1.10 Actividades a realizar

- Elaboración del plan de voluntariado.
- Revisión y correcciones del plan.
- Aprobación del plan.
- Redacción y solicitudes para las diferentes gestiones.
- Revisión y firmas de solicitudes.
- Entrega de solicitudes.
- Seguimiento de solicitudes.
- Recibimiento de donaciones.
- Preparación de material de voluntariado.
- Ejecución del Voluntariado.
- Proyecto Finalizado con éxito

6.1.11 Cronograma del plan de voluntariado

Tabla No.21

Año 2022

| No | Actividad | | Semana 2 | MAYO Semana 3 | Semana 4 | JUNIO Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 |
|----|--|---|----------|------------------|----------|-------------------|----------|----------|
| 1 | Elaboración del plan de voluntariado. | P | ■ | | | | | |
| | | E | ■ | | | | | |
| 2 | Revisión y correcciones del plan. | P | ■ | | | | | |
| | | E | ■ | | | | | |
| 3 | Aprobación del plan. | P | ■ | | | | | |
| | | E | ■ | | | | | |
| 4 | Redacción y solicitudes para las diferentes gestiones. | P | | ■ | | | | |
| | | E | | ■ | | | | |
| 5 | Revisión y firmas de solicitudes. | P | | ■ | | | | |
| | | E | | ■ | | | | |
| 6 | Entrega de solicitudes. | P | | | ■ | | | |
| | | E | | | ■ | | | |
| 7 | Seguimiento de solicitudes. | P | | | ■ | | | |
| | | E | | | ■ | | | |
| 8 | Recibimiento de donaciones. | P | | | | ■ | | |
| | | E | | | | ■ | | |
| 9 | Preparación de material de voluntariado. | P | | | | ■ | | |
| | | E | | | | ■ | | |
| 10 | Ejecución de voluntariado. | P | | | | | ■ | |
| | | E | | | | | ■ | |
| 11 | Proyecto finalizado con éxitos. | P | | | | | | ■ |
| | | E | | | | | | ■ |

Fuente: elaborado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

P: planeado E: ejecutado

6.1.12 Recursos

6.1.12.1 Talento humano

- Director y docentes del Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, Cuilapa.
- Alumnos del Ejercicio Profesional Supervisado, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.
- Personal operativo para la colocación de paneles solares.

- Coordinador de exámenes de graduación del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Coordinador de Administración de Empresas.
- Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.
- Revisor del Ejercicio Profesional Supervisado
- Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado.
- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

6.1.12.2 Materiales

- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Fotocopias

6.1.12.3 Técnicos

- Normativo de Ejercicio Profesional Supervisado.

6.1.12.4 Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Cañonera
- Internet
- Fotocopiadora
- Celular
- USB

6.1.12.5 Físicos

Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, Cuilapa.

6.1.12.6 Financieros

El voluntariado se realizó por un grupo de 15 estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado, en el cual aportaron una cuota individual de Q2,540.00

6.1.12.6.1 Presupuesto del plan del voluntariado

Tabla No.22

Año 2022

| Descripción | Precio | Cantidad | Total |
|--|------------|------------|------------|
| Paneles Solares Jinko de 470W | | 6 | |
| Inversor Goodwe GW3000-XS serie 53000SSX213W0708 | | 1 | |
| Estructura de montaje en aluminio | | 1 | |
| Materiales y accesorios de instalación | | | Q37,500.00 |
| Renglón de imprevistos | | | |
| Cableado de paneles a Inversor | | 18 metros | |
| Instalación puesta en marcha, capacitación y registro en distribuidora | Q37,500.00 | 1 | |
| Renglón de imprevistos | | Q600.00 | |
| Total | | Q38,100.00 | |

Fuente: elaborado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

6.1.12.6.2 Fuentes de financiamiento

El voluntariado se ejecutará con aportes económicos de personas individuales e institución, se detalla a continuación.

Tabla No.23

Año 2022

| Institución/persona individual | Aporte |
|---|------------------|
| Licenciado Melvin Josué Herrarte Morales Dirección Departamental de Educación, Cuilapa, Santa Rosa. | Aporte económico |
| Karla Esmeralda Raymundo Sarpec Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado | Aporte económico |

Fuente: elaborado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

6.1.13 Evaluación

El proceso de evaluación a implementarse comprende tres pasos: antes, durante y después del proyecto, para ello se contará con registros en listas de cotejo y el respectivo cronograma de actividades que permitirá ejercer el control directo en cuanto a cumplimiento de los tiempos que se debe ejecutar en cada una de las actividades para comprobar el nivel de efectividad y resultados positivos.

6.2 Ejecución o evidencia del voluntariado

6.2.1 Descripción

Se implementó la Instalación de 6 Paneles Solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, los cuales se componen de células fotovoltaicas, que convierten la luz solar en electricidad de corriente continua durante las horas del día, se realizó este proyecto con el fin de reducir los gastos provocados por el consumo de energía eléctrica en el centro universitario y así mismo promoveremos el cuidado de nuestro medio ambiente, utilizando energía solar.

6.2.2 Productos y logros

6.2.2.1 Productos

- ✓ Implementación de la segunda fase de paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, Cunsaro, sección Cuilapa.
- ✓ Colaboración con el cuidado de nuestro medio ambiente

6.2.2.2 Logros

- ✓ Se logró a través de la implementación e instalación de 6 paneles solares, la reducción de gastos de energía eléctrica en el Centro Universitario de Santa Rosa.
- ✓ Se logró por medio de la Instalación de paneles solares la colaboración de reducción de contaminación hacia nuestro medio ambiente.

6.2.3 Fotografías

Antes:

Fotografía No. 10

Antes de instalar 6 paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 11

Antes de instalar 6 paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO, sección Cuilapa.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Durante:

Fotografía No. 12

Durante la instalación de 6 paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 13

Durante la instalación de 6 paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Cuilapa.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Después:

Fotografía No. 14

Instalación finalizada de 6 paneles solares en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Cuilapa.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 15

Proyecto finalizado y supervisado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Karla Esmeralda Raymundo, en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Cuilapa.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 16

Entrega del proyecto de voluntariado segunda fase de Instalación de 6 paneles solares en el Centro Universitario de Santa Rosa, sección Cuilapa, ejecutado por 15 estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado.



Fuente: fotografiada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Fotografía No. 17

Entrega de proyecto voluntariado, año 2022.



Fuente: fotografiada por Jorge Mario Morales fotógrafo profesional, año 2022

Fotografía No. 18

Grupo voluntariado del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022



Fuente: fotografiada por Fausto Castillo estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

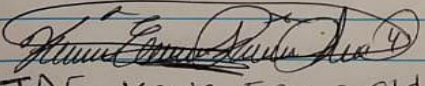
6.2.4 Acta

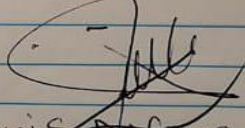
Fotografía No. 19
Acta de entrega del voluntariado

Acta No. 9-2022
 En el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa, siendo las 18:40 horas del día veintiocho de junio del año dos mil veintidos, reunidas en las instalaciones que ocupa el Centro Universitario de Santa Rosa CUNSAPO, las siguientes personas: Licenciado Luis Aguirre Pumay, Director del Centro Universitario de Santa Rosa, Licenciado Orlando Alexander Bardales Rodríguez coordinador de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas, sección Cuilapa, Ingeniero Byron José Hernández Bolaños Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado, Licenciado Luis Alfonso de la Rosa Reyes, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, Karla Esmeralda Raymundo Sarpec, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas, de la universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa CUNSAPO, sección Cuilapa, con el objeto de dejar constancia legal de lo siguiente: PRIMERO: la estudiante Karla Esmeralda Raymundo Sarpec, con número de registro académico 201742077, código Único de Identificación 3068 01868 0601, dió la cordial bienvenida a todos los presentes y

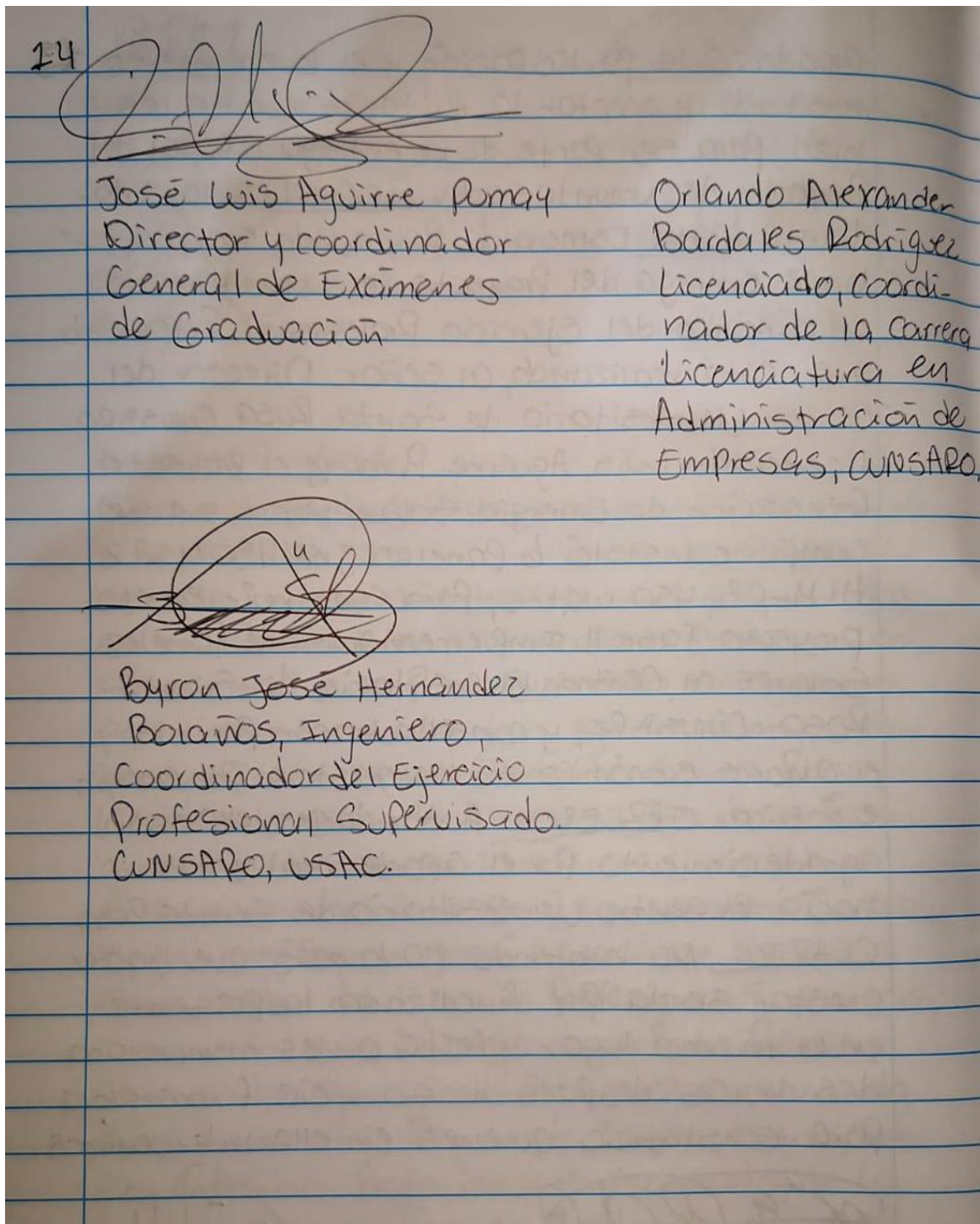
Fotografía No. 20
Acta entrega de voluntariado

agradeció la participación y el buen interés ¹³ mostrado al aceptar la invitación que se les hizo para ser parte de la entrega oficial del Proyecto de voluntariado. SEGUNDO: la estudiante Karla Esmeralda Raymundo Sarpec, hace entrega del Proyecto del Voluntariado en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado que está realizando, al señor Director del Centro Universitario de Santa Rosa CUNSAPO, licenciado Luis Aguirre Pumay; el proyecto Generación de Energía Solar, por lo que se compró e instaló 6 paneles JKM450M-72 HLM-CB, 450 watts, para contribuir en el proyecto Fase II Implementación de Paneles Solares al Centro Universitario de Santa Rosa CUNSAPO, y con ello hacer posible el ahorro económico en los gastos por energía eléctrica. TERCERO: Autoridades expresan agradecimiento por el aporte realizado hacia el centro universitario de Santa Rosa. CUARTO: No habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha antes mencionada dos horas después de su inicio, firmando la para constancia quienes en ella intervenimos.


TAE. Karla Esmeralda Raymundo Sarpec.
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado CUNSAPO, USAC.


Luis Alfonso de la Rosa Reyes
Maestro, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado.
CUNSAPO, USAC.

Fotografía No. 21
Acta entrega de voluntariado



Capítulo 7

Conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas

7.1 Conclusiones

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

- De acuerdo a los resultados obtenidos se logró desarrollar el objetivo del plan acción y lograr la satisfacción del usuario y colaboradores al fin dar un ambiente agradable dentro de la institución municipal respecto a la atención al público que se le prestará.

- En el aspecto formativo del estudiante ejecutor, resulta muy importante el asesoramiento técnico de los profesionales asesores, revisores y supervisores antes, durante y después de la Ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado puesto que el proceso requiere de dominios técnicos, científicos y humanistas en todo el tiempo de ejecución de un proyecto.

7.2 Recomendaciones

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

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

- Que se mantengan la coordinación esencial entre coordinadores, asesores, revisores y supervisores, en todo el proceso de la Ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado con el fin de mantener en alto la buena educación y realizar con éxito lo que conlleva realizar un buen Proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado.

7.3 Referencias bibliográficas

- Tamayo y Tamayo (2008: p. 123). El proceso de la investigación.
- Bunge (727-729) El proceso de observación.
- Tamayo (1991 p. 99-100) tipos de observación.
- Tamayo (2003 p. 177- 178). Tipos de muestreo
- Arias (2006, p. 83) Muestreo.
- Dirección departamental de educación de Santa Rosa, Cuilapa.
- Sifontes P. (1894) historias de Guatemala.
- Código Municipal (Artículo 5) Principios.
- Constitución Política del Estado de Guatemala (1825).
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN- (2010) Índice de desarrollo humano.
- Instituto Nacional de Estadística -INE – (2002).
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN- (2008-2009b). Población Económicamente Activa.
- Plan de Desarrollo Municipal de Oratorio, Santa Rosa (2011- 2025, Pág. 43-45)
- Roberto Coindreau, (página 1) perfiles de puestos.
- Mead, (2005, página 16) Gestión intercultural.
- Frigo Edgardo (2014pág.18) procesos de Inducción y capacitación.
- Ponce Agustín Rayes, (2014, pág. 313- 316) administración moderna.
- Lücke, (2006, pág. 71-72). Manual de Clasificación de puestos.
- Idalberto Chiavenato, (1999) cargo al puesto.
- Torres, (2006, pág. 35-39) metodología de la investigación.

- Miránda Gonzales, Chamorro Mera & Rubio Lacoba, (2007, pág. 76) introducción a la gestión de calidad.
- Congreso de la República de Guatemala, (2002). Código Municipal y Ley de Servicio Municipal. Guatemala: Decreto 12-2002.
- Congreso de la República de Guatemala, (2008, pág. 6-10) Ley de acceso a la Información Pública. Guatemala: Decreto 57-2008.
- Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, (2017).

Capítulo 8

Apéndice, anexos, glosario general y glosario de acrónimos

8.1 Apéndice

8.1.1 Técnicas e instrumentos de evaluación utilizada para el proceso de diagnóstico (encuesta al personal del área administrativa y operativa; y entrevista a la población del municipio de Oratorio, departamento de Santa Rosa, análisis e interpretación de resultados.



Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO-

Como parte del proceso de graduación en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en el Centro Universitario de Santa Rosa, -CUNSARO- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en una de las modalidades que se le presentan al estudiante tiene que cumplir con la extensión como uno de los pilares de la casa de estudios y para ello tiene que cumplir con el Ejercicio Profesional Supervisado por lo que respetuosamente solicita su valiosa colaboración para responder el cuestionario que se le presenta a continuación.

Instrucciones: Se le agradece unos minutos de su tiempo, marcando una “X” en la casilla que sea de su consideración. La información recabada, será de mucha utilidad para seleccionar la carencia prioritaria y buscar solución a la misma en beneficio de la Municipalidad del municipio Oratorio, departamento Santa Rosa.

1. ¿Posee la Municipalidad con un manual de normas y procedimientos que sirva de guía y en donde se encuentre de manera detallada la secuencia de pasos que se deben seguir en la ejecución de las actividades administrativas de manera más eficiente?

Sí No

2. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de organización en donde estén contenidos los perfiles y descripciones de puestos?

Sí No

3. ¿Existe en la Municipalidad un manual de reclutamiento y contratación de personal?

Sí No

4. ¿Posee la Municipalidad un manual de procedimientos en cada área?

Sí No

5. ¿Tiene la Municipalidad un manual de higiene y seguridad?

Sí No

6. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un plan de capacitación al personal?

Sí No

7. ¿Cree que se tiene la adecuada identificación de las áreas de oficinas?

Sí No

8. ¿Considera que es necesario implementar un manual para atención al público?

Sí No

9. ¿Tiene conocimiento si existe un programa para el reclutamiento y selección de personal?

Sí No

10. ¿Existe en la Municipalidad un manual de seguridad e higiene laboral?

Sí No

11. ¿Cuenta la Municipalidad con un Manual de Administración de riesgos?

Sí No

12. ¿Considera que los baños que posee la Municipalidad son los adecuados para el uso del personal?

Sí No

13. ¿Cree que es necesario una reubicación adecuada de cables eléctricos?

Sí No

14. ¿Considera que la pintura actual es la adecuada para el ambiente de la institución?

Sí No

15. ¿Existe deficiencia de iluminación en las oficinas?

Sí No

“Muchas gracias por su colaboración”



GUÍA DE ENTREVISTA DEL DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD DE ORATORIO, SANTA ROSA

Objetivo: Obtener información con el propósito de determinar y analizar las herramientas que utilizan para llevar a cabo actividades o funciones administrativas que ayuden en el alcance de los objetivos de la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa

Fecha: _____ Practicante: _____

FASE DE PLANEACIÓN

1. ¿Conoce si la Municipalidad cuenta con políticas laborales?

Sí No

2. ¿Se cuenta con estrategias que guíen el alcance de los objetivos planteados?

Sí No

3. ¿Cuenta la Municipalidad con un reglamento interno de trabajo?

Sí No

4. ¿Le han informado sobre la filosofía que sigue la Municipalidad?

Sí No

5. ¿conoce usted en que parte del organigrama se encuentra establecido su puesto?

Sí No



FASE DE ORGANIZACIÓN

6. ¿Posee la Municipalidad con un manual de normas y procedimientos que sirva de guía y en donde se encuentre de manera detallada la secuencia de pasos que se deben seguir en la ejecución de las actividades administrativas de manera más eficiente?

Sí No

7. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de organización en donde estén contenidos los perfiles y descripciones de puestos?

Sí No

8. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de selección y contratación de personal?

Sí No

9. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de procedimientos en cada área?

Sí No

10. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de atención al público?

Sí No

11. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de primeros auxilios?

Sí No

12. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un plan de capacitación al personal?

Sí No

13. ¿El ambiente laboral en la organización es satisfactorio?

Sí No

14. ¿considera que se tiene que mejorar la infraestructura de la institución?

Sí No

15. ¿Se cuenta con la adecuada identificación de las áreas de oficinas?

Sí No

16. ¿Posee la Municipalidad con un área de archivo?

Sí No



FASE DE INTEGRACIÓN

17. ¿Tiene conocimiento si existe un programa para el reclutamiento y selección de personal?

Sí No

18. ¿Usted recibió algún tipo de inducción al momento de su contratación en la Municipalidad?

Sí No

19. ¿Usted recibe capacitación constante que le permita desarrollar su trabajo de manera eficaz?

Sí No

20. ¿Cuenta con el lugar adecuado y las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades de forma efectiva?

Sí No

FASE DE DIRECCIÓN

21. ¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?

Sí No

22. ¿Existe buen ambiente laboral dentro de la institución?

Sí No

FASE DE CONTROL

23. ¿Cuentan con un manual para la evaluación del desempeño?

Sí No

24. ¿Los perfiles de puestos están alineados con las funciones de la administración?

Sí No



HIGIENE Y SEGURIDAD

25. ¿Cuenta la Municipalidad con un manual de seguridad e higiene laboral?

Sí No

26. ¿Cuenta la Municipalidad con un Manual de Administración de Riesgos?

Sí No

27. ¿Se cuenta con un plan de evacuación en caso de emergencia?

Sí No

28. ¿Se cuenta con la adecuada señalización en áreas de riesgos?

Sí No

29. ¿Considera que el botiquín de primeros auxilios que posee la Municipalidad es el adecuado para atender aquellos accidentes que puedan suscitarse en el trabajo?

Sí No

30. ¿Considera que los baños que posee la municipalidad son los adecuados para el uso del personal?

Sí No

31. ¿Considera usted que es necesario una reubicación adecuada de cables eléctricos?

Sí No

32. ¿Cree usted que es necesario la realización de una rampa de ingreso para personas con capacidades diferentes?

Sí No

33. ¿Cree usted que existe deficiencia de iluminación en las oficinas?

Sí No

34. ¿Cree usted que la pintura actual es la adecuada para el ambiente de la institución?

Sí No

35. ¿Considera que el área actual del comedor es el adecuado e higiénico?

Sí No



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa
-CUNSARO-

Como parte del proceso de graduación en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en el Centro Universitario de Santa Rosa, -CUNSARO- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en una de las modalidades que se le presentan al estudiante tiene que cumplir con la extensión como uno de los pilares de la casa de estudios y para ello tiene que cumplir con el Ejercicio Profesional Supervisado por lo que respetuosamente solicita su valiosa colaboración para responder el cuestionario que se le presenta a continuación.

Instrucciones: Se le agradece unos minutos de su tiempo, marcando una “X” en la casilla que sea de su consideración. La información recabada, será de mucha utilidad para poder implementar un manual para atención al público y así poder beneficiar a la población en general del municipio Oratorio, departamento Santa Rosa.

1. ¿Cree que se tiene la adecuada identificación de las áreas de oficinas?

Sí No

2. ¿Cuándo visita las instalaciones de la municipalidad localiza las áreas con facilidad?

Sí No

3. ¿Considera que es necesario contar con personal en la entrada de las instalaciones de la Municipalidad para poder brindarle mejor atención hacía donde debe dirigirse para poder realizar su trámite?

Sí No

4. ¿Se siente satisfecho (a) con el servicio que le brindan en la municipalidad?

Sí No

5. ¿Sabe usted leer?

Sí No

6. **sugerencias:**

“Muchas gracias por su colaboración”

Graficas e Interpretación de Resultados

1. ¿Existe en la Municipalidad un manual de reclutamiento y contratación de personal?

Tabla No. 24

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 5 | 11% |
| No | 40 | 89% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 1



Comentario:

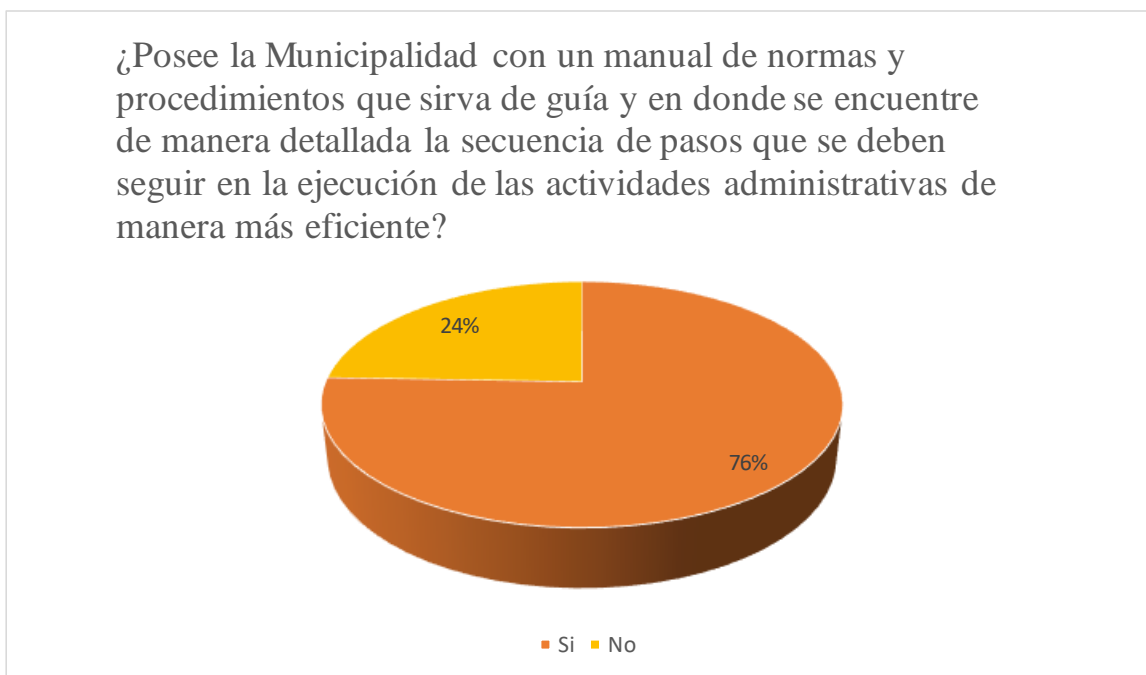
Existe un 11% de las personas encuestadas que tienen conocimiento que, en la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa si existe un manual de reclutamiento y selección de personal, y el 89% de las personas respondieron que no se cuenta con dicho manual, probablemente sea porque no brindan información necesaria a todos los trabajadores.

2. ¿Posee la Municipalidad con un manual de normas y procedimientos que sirva de guía y en donde se encuentre de manera detallada la secuencia de pasos que se deben seguir en la ejecución de las actividades administrativas de manera más eficiente?

Tabla No. 25

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 34 | 76% |
| No | 11 | 24% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 2



Comentario:

El 76% de las personas encuestadas tienen conocimiento que la Municipalidad si posee un manual de normas y procedimientos mientras el 24% no tiene conocimiento que en la Municipalidad se posea con el manual de normas y procedimientos, porque no se les brindo información exacta sobre los diferentes tipos de manuales.

3. ¿Cree que se tiene la adecuada identificación de las áreas de oficinas?

Tabla No. 26

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 13 | 29% |
| No | 32 | 71% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 3



Comentario:

El 13% si consideran que se tiene la adecuada identificación de las oficinas. Y el 71% no creen que en la Municipalidad se cuente con la adecuada identificación de las oficinas, por ende, consideran que provoca problemas en las personas que visitan la institución porque no conocen las oficinas y no saben a cuál dirigirse.

4. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un manual de organización en donde estén contenidos los perfiles y descripciones de puestos?

Tabla No. 27

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 43 | 96% |
| No | 2 | 4% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 4

**Comentario:**

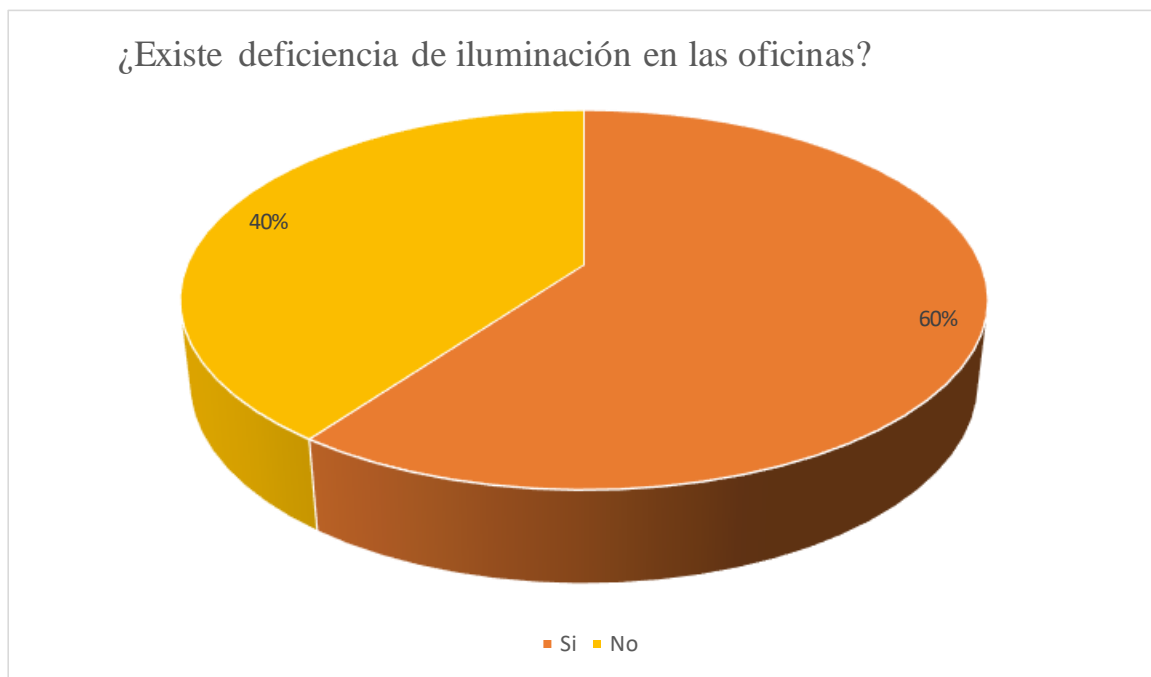
El 96% de las personas encuestadas de la institución respondió que la Municipalidad sí cuenta con manual de organización en donde estén contenidos los perfiles y descripciones de puestos el cual es útil, y únicamente 4% respondió que la Municipalidad no cuenta con el manual de organización.

5. ¿Existe deficiencia de iluminación en las oficinas?

Tabla No. 28

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 27 | 60% |
| No | 18 | 40% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 5

**Comentario:**

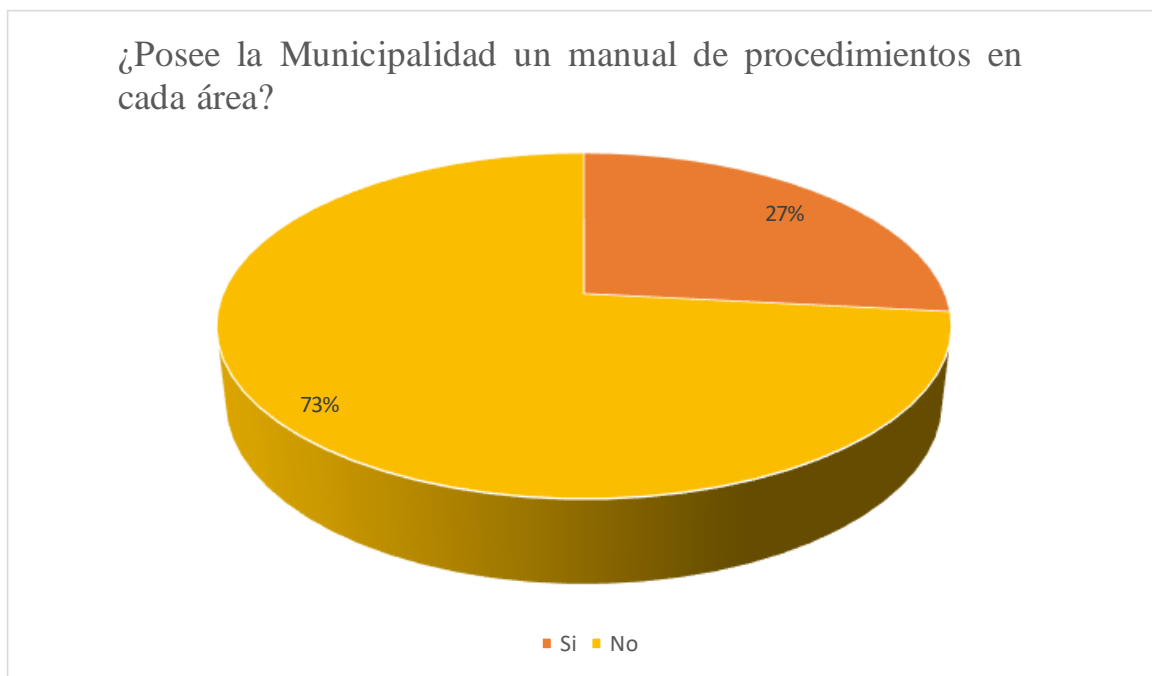
El 60% de las personas encuestas indicaron que si existe deficiencia de iluminación en las oficinas donde realizan sus labores, mientras el 40% de las personas consideran que no existe deficiencia de iluminación de las oficinas y con la iluminación que tienen es la adecuada.

6. ¿Posee la Municipalidad un manual de procedimientos en cada área?

Tabla No. 29

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 12 | 27% |
| No | 33 | 73% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 6



Comentario:

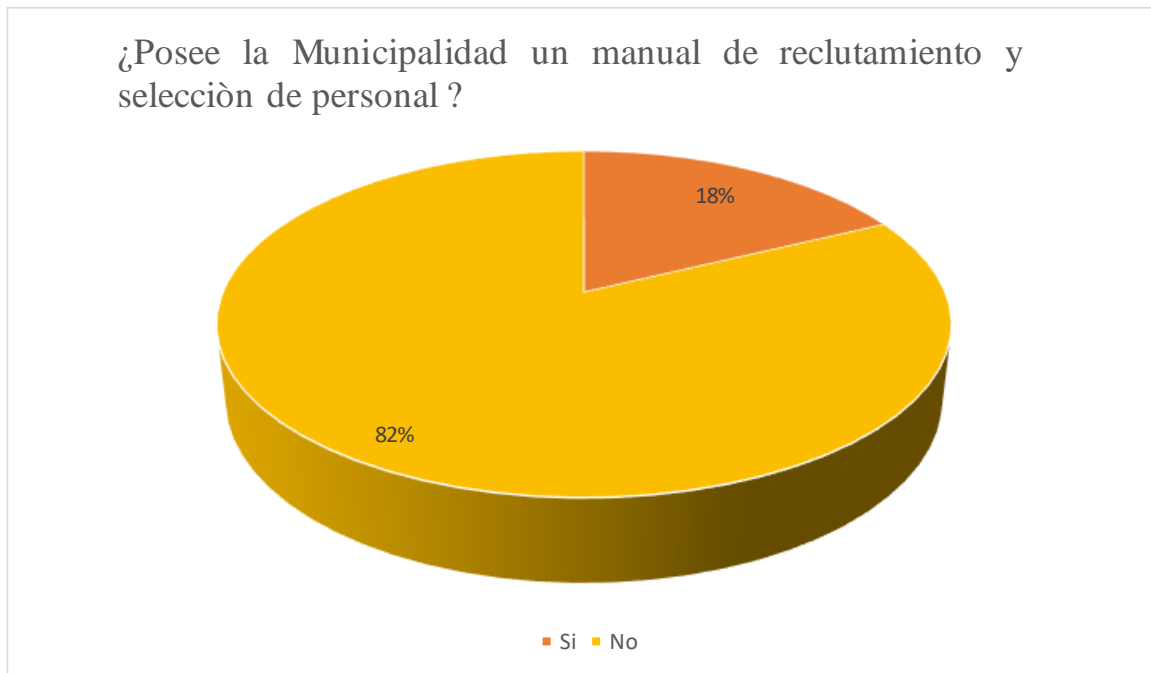
Según el 27% de las personas encuestadas respondieron que la Municipalidad si posee un manual de procedimientos en cada área, sin embargo, el 73% desconocen si la Municipalidad posee un manual de procedimiento en cada área, porque probablemente sea que hay personal nuevo en cada área y aún no se les ha dado a conocer la información necesaria.

7. ¿Existe en la Municipalidad un manual de reclutamiento y selección de personal?

Tabla No. 30

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 8 | 18% |
| No | 37 | 82% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 7

**Comentario:**

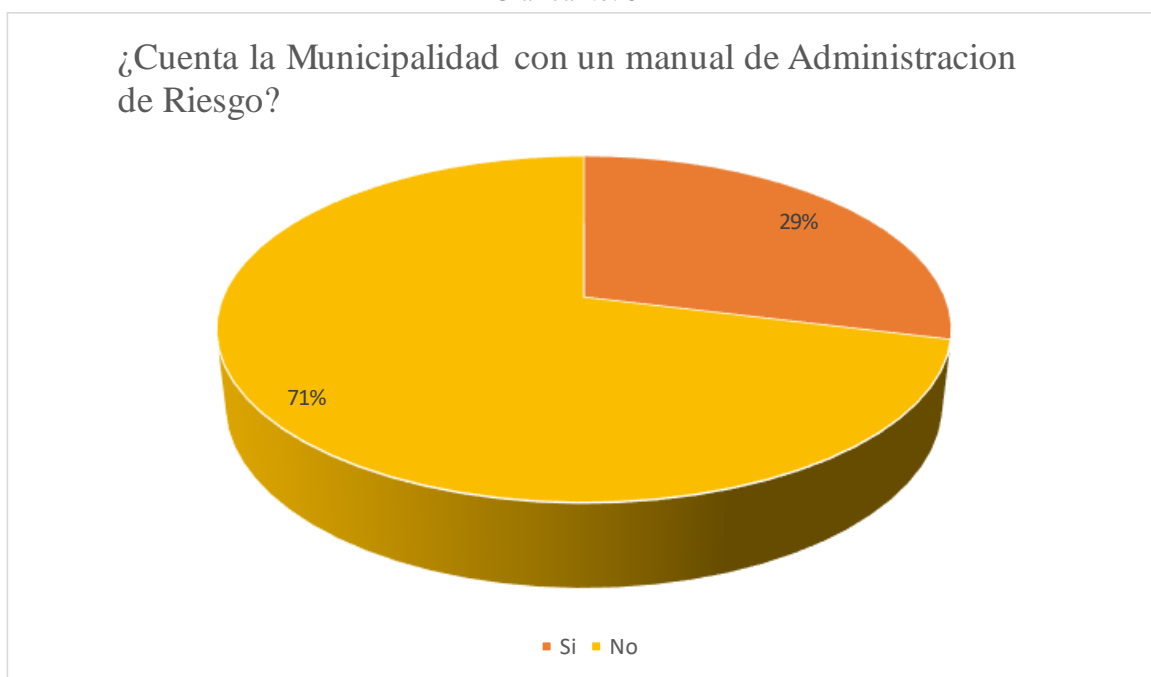
El 18% de las personas encuestadas respondió que la Municipalidad sí posee un manual de reclutamiento y selección de personal, mientras el 82% de las personas encuestadas respondió que la Municipalidad de Oratorio, no posee con un manual de reclutamiento y selección de personal, se verifico por medio de la Unidad de Recursos Humanos que ellos aún no poseen dicho manual, pero consideran que si es muy necesario poder contar con uno.

8. ¿Cuenta la Municipalidad con un Manual de Administración de riesgos?

Tabla No. 31

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 13 | 29% |
| No | 32 | 71% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 8



Comentario:

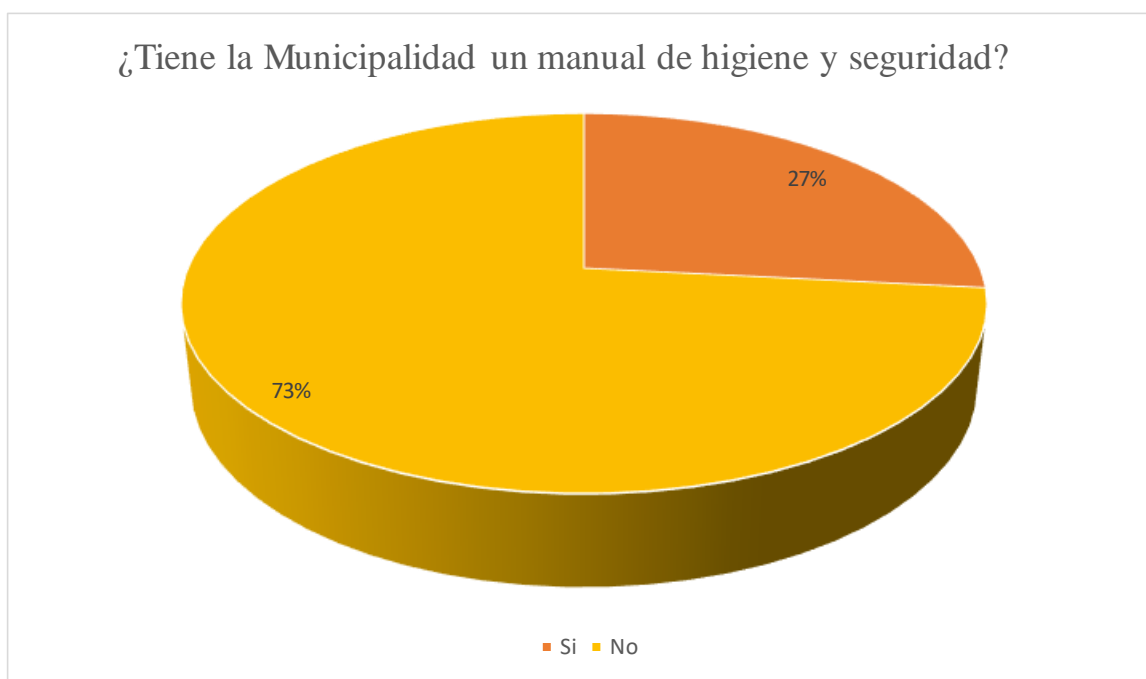
Según el 29% del personal encuestado respondió que la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa si cuenta con un manual de administración de riesgos, y el 71% de las personas respondió que la Municipalidad no cuenta con el manual. Pero consideran que la Municipalidad debería de contar con el manual de administración de riesgos, para que el personal tenga conocimiento y pueda identificar los riesgos y saber cómo actuar al momento que ocurra un riesgo en la institución.

9. ¿Tiene la Municipalidad un manual de higiene y seguridad?

Tabla No. 32

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 12 | 27% |
| No | 33 | 73% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 9

**Comentario:**

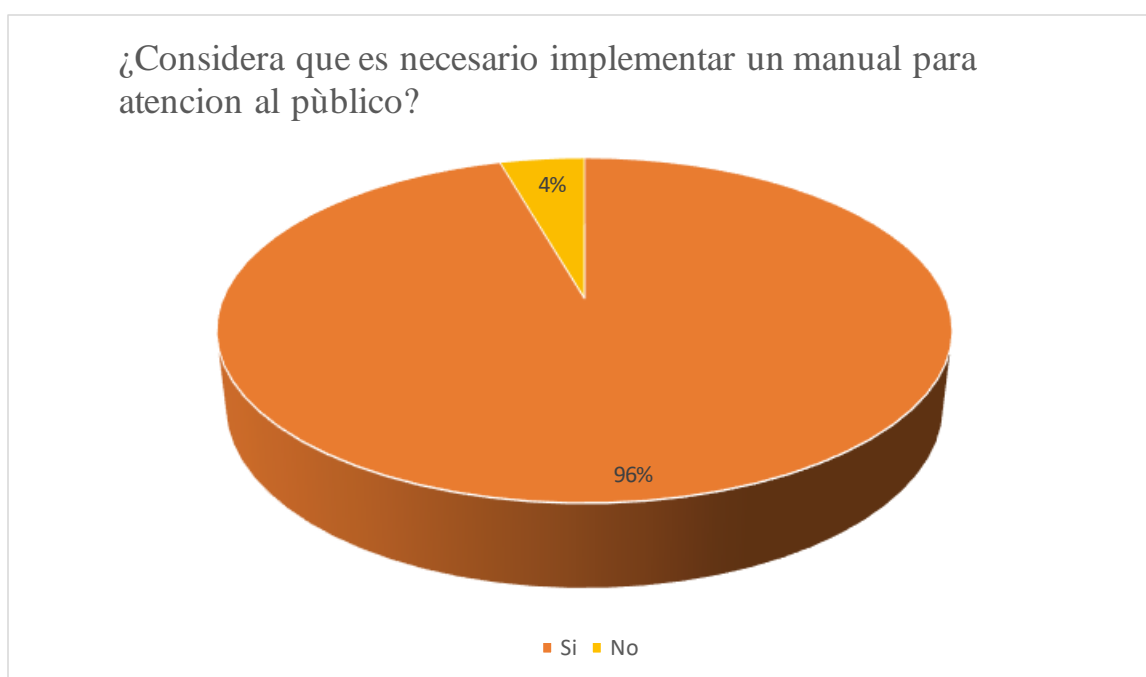
El 27% de las personas encuestas en la Municipalidad respondió que sí existe un manual de higiene y seguridad, mientras el 73% de las personas respondieron que la Municipalidad no tiene el manual de higiene y seguridad, por lo tanto, es recomendable que la Municipalidad realice el manual.

10. ¿Considera que es necesario implementar un manual para atención al público?

Tabla No. 33

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 43 | 96% |
| No | 2 | 4% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 10



Comentario:

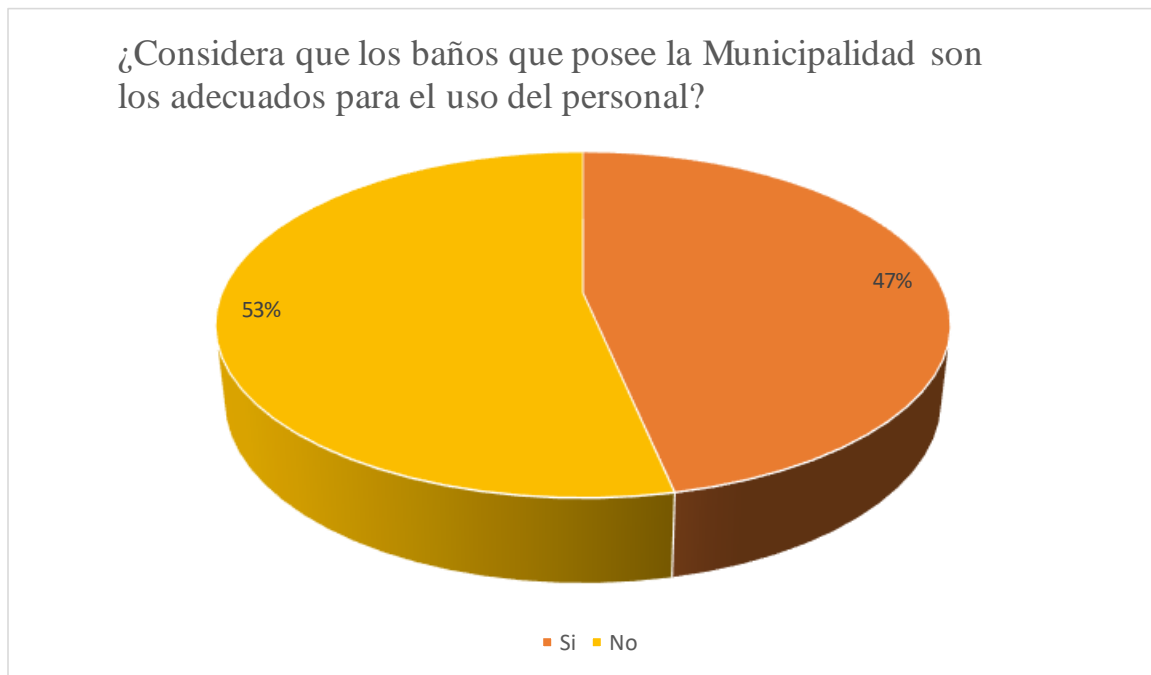
El 96% de las personas encuestadas en la Municipalidad consideran que, si es necesario implementar un manual para atención al público, para que todo el personal este informado de los pasos a seguir y así evitar dar una mala atención al público que visite la Municipalidad. Y solamente el 4% de las personas encuestadas en la Municipalidad, consideran que no es necesario implementar un manual para atención al público.

11. ¿Considera que los baños que posee la Municipalidad son los adecuados para el uso del personal?

Tabla No. 34

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 21 | 47% |
| No | 24 | 53% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 11



Comentario:

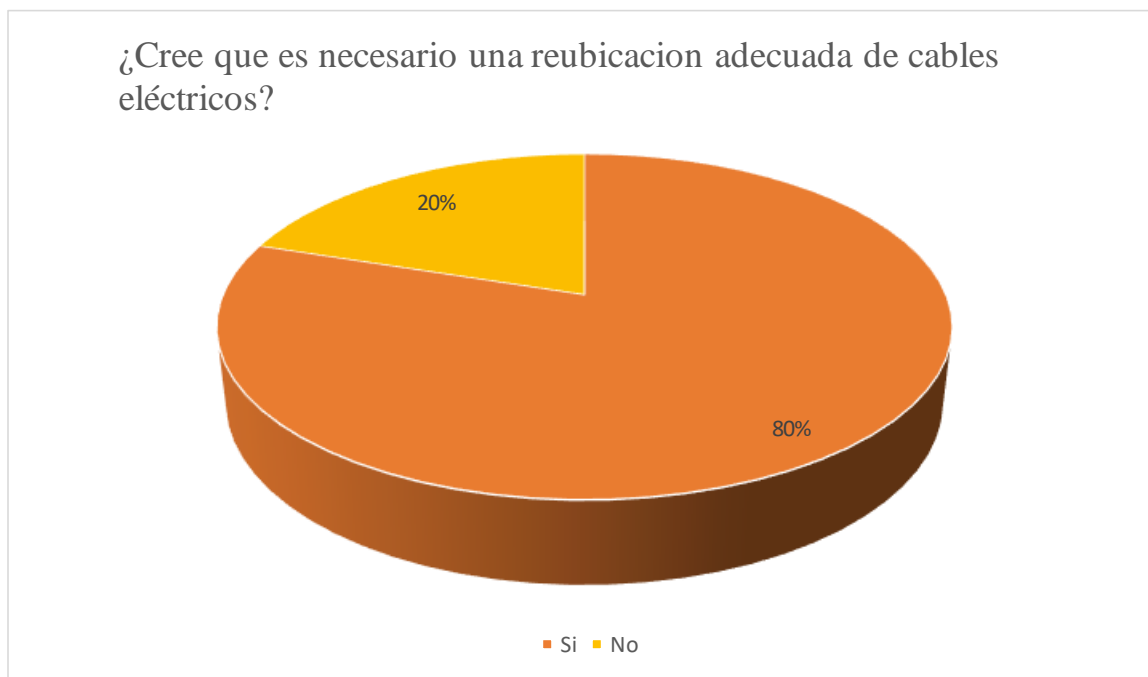
De las personas encuestas en la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa el 47% consideran que los baños que posee la Municipalidad son los adecuados para el uso, mientras que el 53% de las personas encuestadas consideran que los baños que posee la Municipalidad no son los adecuados, al observar los baños se pudo constatar que las personas que consideran que no son los adecuados tenían razón.

12. ¿Cree que es necesario una reubicación adecuada de cables eléctricos?

Tabla No. 35

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 36 | 80% |
| No | 9 | 20% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 12

**Comentario:**

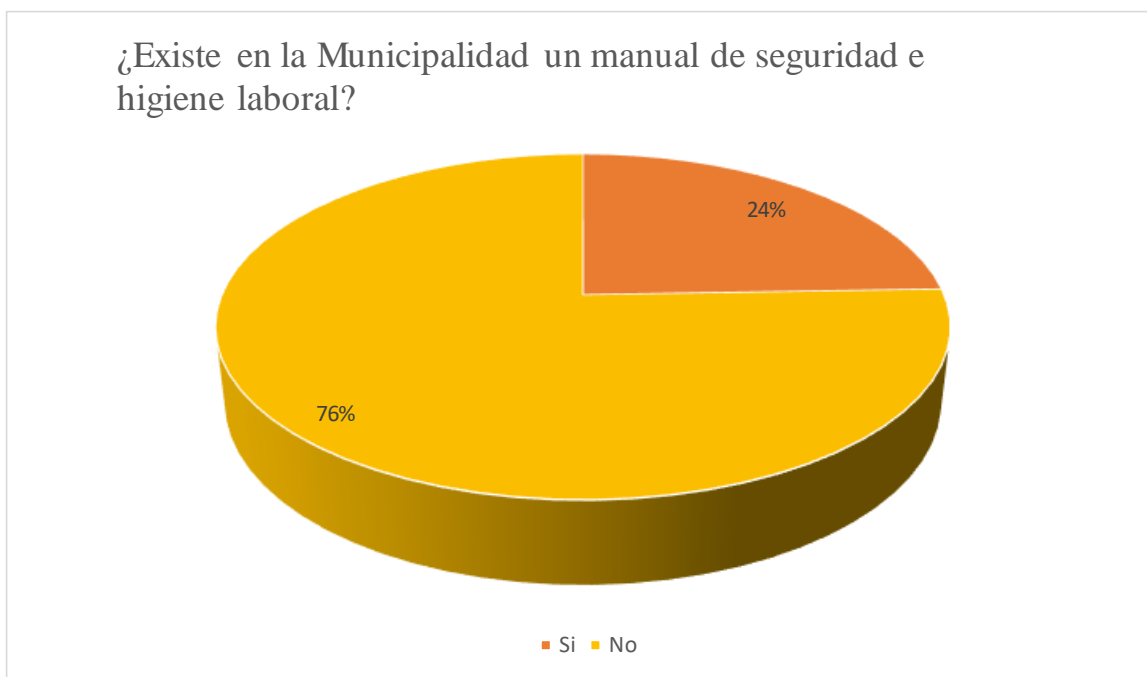
La mayoría de los encuestados en la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa que es el 80% respondió que, si es necesario una reubicación adecuada de cables eléctricos, porque donde están ubicados los cables no es seguro y es un riesgo tanto para el personal como para las personas que visitan la Municipalidad, con la reubicación de cables se puede evitar accidentes, y únicamente el 20% de los encuestados cree que no es necesario la reubicación de cables eléctricos en las instalaciones municipales.

13. ¿Existe en la Municipalidad un manual de seguridad e higiene laboral?

Tabla No. 36

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 11 | 24% |
| No | 34 | 76% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 13

**Comentario:**

El 24% de las personas encuestadas contestaron que la Municipalidad si existe el manual de seguridad e higiene laboral. Y el 76% de las personas encuestadas contestaron que la Municipalidad no existe un manual de seguridad e higiene laboral, es necesario que la Municipalidad cuente con uno para estandarizar la reacción que debe tener el personal que se encuentra en el momento de alguna emergencia, minimizando así la posibilidad de algún percance y disminuir los riesgos.

14. ¿Considera que la pintura actual es la adecuada para el ambiente de la institución?

Tabla No. 37

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 19 | 42% |
| No | 26 | 58% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 14



Comentario:

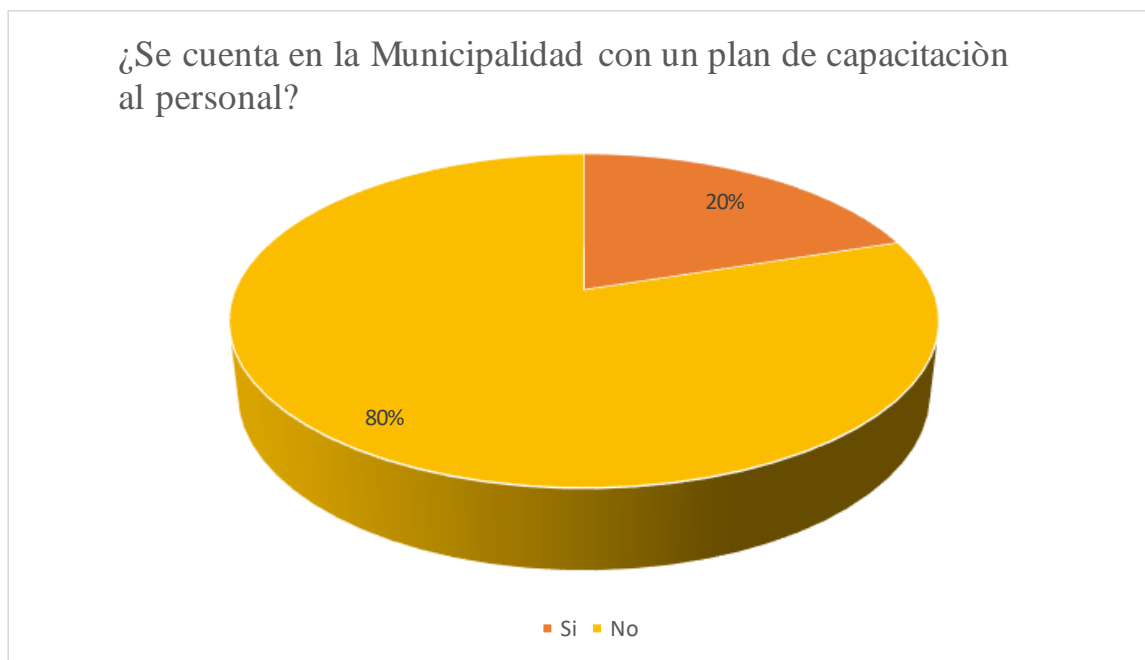
Según la encuesta realizada, el 42% de las personas contestó que, si consideran que la pintura actual es la adecuada para el ambiente de la institución, mientras que el 58% de las personas respondió que la pintura actual no es la adecuada para el ambiente de la institución, para tener un ambiente agradable con el personal y con los visitantes es necesario pintar la institución.

15. ¿Se cuenta en la Municipalidad con un plan de capacitación al personal?

Tabla No. 38

| Condición | Respuestas | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 9 | 20% |
| No | 36 | 80% |
| Totales | 45 | 100% |

Grafica No. 15



Comentario:

Según el 20% de las personas encuestadas en la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa contestaron que la Municipalidad si cuenta con un plan de capacitación al personal, por lo contrario la mayoría de las personas encuestadas que es el 80% contestaron que en la Municipalidad no se cuenta con un plan de capacitación al personal, el personal considera que es necesario que la Municipalidad cuente con un plan de capacitación para aprender nuevas formas de desarrollar su trabajo de manera eficaz, y así se podrán mejor los servicios que prestan.

8.1.2 Municipalidad de Oratorio, departamento de Santa Rosa.

Municipalidad



Elaboración de un manual de funciones y procedimientos para atención al público de la
municipalidad de Oratorio, departamento de Santa Rosa

Oratorio, Santa Rosa, mayo de 2022

**Concejo Municipal 2020-2024
Acuerdo No. 07-2019
Tribunal Supremo Electoral**

Licenciado Ely Yovany Orozco Martínez
Alcalde

Francisco Victoriano Berganza Guinea
Concejal Primero

Osmin Marroquín Alegría
Concejal Segundo

Otoniel López Marroquín
Concejal Tercero

Abel Menéndez Ayala
Concejal Cuarto

Elfido Haroldo De León Silva
Primer Concejal Suplente

Ernesto García Enríquez
Segundo Concejal Suplente

Carlos Humberto Pineda Salazar
Síndico Primero

Jorge Luis Hernández López
Síndico Segundo

Josa Edgar Osorio Hernández
Síndico Suplente

**1ª Ave. 2ª calle, Barrio El Centro, Municipalidad del municipio de Oratorio,
departamento de Santa Rosa, Guatemala**

Índice

| Contenido | Pág. |
|---|-------------|
| Introducción..... | í |
| Propósito del manual..... | 1 |
| Fundamentos legales..... | 2-8 |
| Misión de la municipalidad..... | 9 |
| Visión de la municipalidad..... | 9 |
| Organigrama institucional..... | 10 |
| Directorio general..... | 11-12 |
| 1. Manual de funciones y procedimientos para atención al público..... | 13 |
| 1.1 Identificación de puestos..... | 13 |
| 1.2 Descripción del puesto..... | 13 |
| 1.3 Objetivos..... | 13 |
| 1.3.1 General..... | 13 |
| 1.3.2 Específicos..... | 14 |
| 1.4 Alcance..... | 15 |
| 1.5 Funciones..... | 15 |
| 1.6 Relaciones de trabajo..... | 16 |
| 1.7 Naturaleza del puesto..... | 16 |
| 1.8 Responsabilidad..... | 16 |
| 1.9 Especificaciones del puesto..... | 17 |
| 1.9.1 Nivel de educación..... | 17 |
| 1.9.2 Requisitos legales y/o papelería necesaria..... | 17 |
| 1.9.3 Habilidades y Destrezas..... | 17 |
| 1.10 Procedimientos..... | 19 |
| 1.10.1 Procedimiento de atención al público en el tramite a realizar en la oficina correspondiente..... | 19 |
| 1.10.2 Procedimiento para atención de reclamos..... | 21 |
| Recomendaciones..... | 25 |
| Referencias bibliográficas..... | 26 |

Lista de tablas

| Tablas | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1 Diagrama de flujo de procedimiento de atención al público en el tramite a realizar en la oficina indicada..... | 20 |
| Tabla 2 Diagrama de flujo de atención de reclamos..... | 22 |
| Tabla 3 Diagrama de flujo de atención de reclamos..... | 23 |
| Tabla 4 Diagrama de flujo de atención de reclamos..... | 24 |

Lista de cuadros

| Cuadros | Pág. |
|---|-------------|
| Cuadro 1 Simbología del diagrama de flujo..... | 18 |
| Cuadro 2 Procedimiento de atención al público en el tramite a realizar en la oficina correspondiente..... | 19 |
| Cuadro 3 Procedimiento de atención de reclamos..... | 20 |

Introducción

El Manual de Atención al público, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, para contribuir al fortalecimiento del servicio y la buena atención al público, se elaboró el “**Manual de Funciones y procedimientos para Atención al Público**”, con el propósito de mejorar procedimientos administrativos en trato con la mayor amabilidad que se le debe prestar al usuario, información clara, oportuna y veraz que le permita desarrollar eficazmente los tramites que se deseen realizar.

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

Mediante la aplicación del manual se facilita el proceso de atención al público, así mismo el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso y su integración a la labor en la municipalidad, además, los trabajadores contarán con un marco de referencia que les permitirá planificar, ejecutar y evaluar las actividades que se requieren para el logro de objetivos y metas, lo que contribuirá al mejoramiento de la prestación de los servicios municipales.

Finalmente es importante indicar que como en toda función pública, la actividad municipal es dinámica y se encuentra en permanente movimiento, por lo que el presente manual deberá ser objeto de ajustes periódicos mediante su revisión que facilite su constante actualización, con el fin de evitar su obsolescencia.

Propósito del manual

Se establece que los propósitos de este manual son los siguientes:

- ✓ Brindar información al público para localizar rápidamente la ubicación en cada una de las oficinas municipales.
- ✓ Proporcionar al público amabilidad y cortesía al momento de su ingreso a las instalaciones municipales.
- ✓ Colaborar con el objetivo de la Municipalidad de Oratorio para la satisfacción del público que visitan la municipalidad.
- ✓ Atender con paciencia y cordura las actitudes y servicios que no son agradables para el público.

Fundamentos legales

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

Código Municipal y Ley de Servicio Municipal

Título IV

Información y participación ciudadana

Capítulo I

Información y participación ciudadana

ARTICULO 60. Facilitación de información y participación ciudadana.

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

ARTICULO 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 de la Republica (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 37)

Decreto número 1-87

El congreso de la República de Guatemala.

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

POR TANTO,

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

DECRETA:

La siguiente Ley de servicio municipal

Título I

Capítulo único

Disposiciones generales

ARTICULO 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.

ARTICULO 3. Principios.

Son principios fundamentales de esta ley, los siguientes:

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

ARTICULO 4. Trabajador municipal.

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

Título III**Capítulo I****Clasificación del servicio municipal****ARTICULO 18. Clasificación**

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

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

Capítulo II

Clasificación de puestos

ARTICULO 21. Sistema de clasificación

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

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

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

Cada una de las clases de puesto deben comprender a todos los puestos que requieran el desempeño de deberes semejantes en cuanto autoridad, responsabilidad e índole del trabajo a ejecutar, de manera que sean necesarios análogos requisitos de educación formal, capacitación, instrucción, experiencia, capacidad, conocimiento, habilidades, destrezas y aptitudes para desempeñarlos con eficiencia; que las mismas pruebas de aptitud y conocimientos puedan utilizarse el seleccionar a los candidatos que desempeñarán puestos dentro del servicio de carrera; y que la misma escala de salarios pueda aplicarse en circunstancias de trabajo desempeñando en igualdad de condiciones y categorías, eficiencia y antigüedad. Cada clase debe ser designada con un título que represente la naturaleza de los deberes de los puestos incluidos en

esta ley, y dicho título deberá ser usado en los expedientes y documentos relacionados con nombramientos, administración de recursos humanos, presupuestos y cuentas. Las especificaciones de clases de puestos del manual pueden organizarse en series y grupos ocupacionales, determinados por la diferencia de importancia, dificultad, autoridad, responsabilidad, valor y tipos de trabajo de que se trate. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 100)

Ley de Acceso a la Información pública

Capítulo segundo

Obligaciones de Transparencia

ARTICULO 10. Información pública de oficio.

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

Lo cual se estipula en el numeral;

6) Manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos;

El Congreso de la Republica

Ley de acceso a la información publica

Año 2008

Decreto 57-2008

Capítulo cuarto

Unidades de información pública

ARTICULO 19. Unidades de información Pública

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

Misión de la municipalidad

Somos una institución que se encarga de mejorar el nivel de vida de los habitantes del municipio de oratorio, departamento de Santa Rosa a través de la educación, salud, programas sociales, proyectos de infraestructura y optimización de los servicios básicos, priorizando la transparencia y eficiencia de la administración de los recursos municipales.

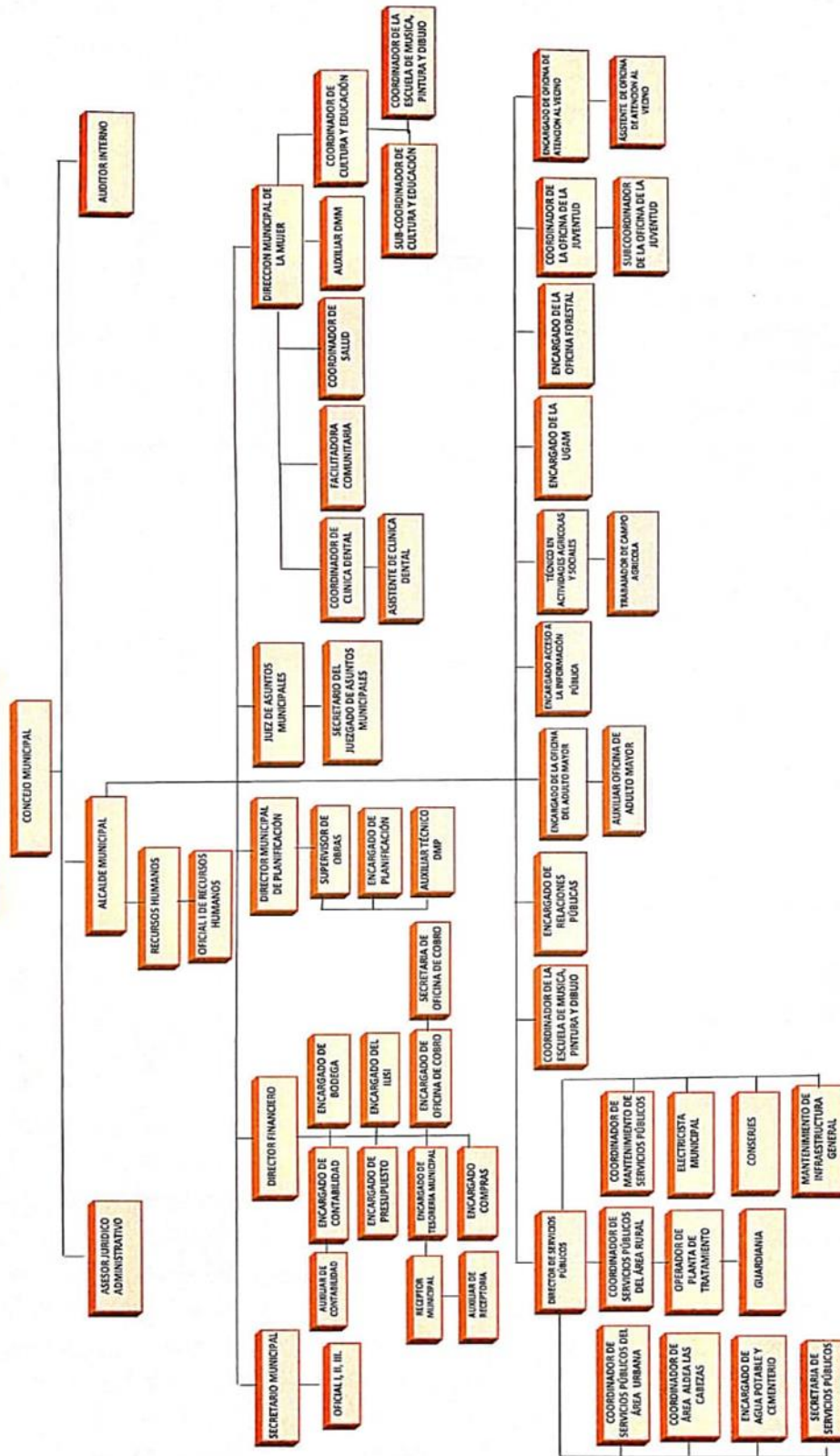
Visión de la municipalidad

Ser municipio modelo del desarrollo social, con las prioridades de gobierno local en la educación, salud, infraestructura, desarrollo económico sostenible, el espacio público y su equipamiento con eficientes servicios públicos y la atención al desempleo.

Organigrama institucional

ORGANIGRAMA MUNICIPALIDAD DE ORATORIO

SANTA ROSA



Directorio general

1. Concejo Municipal
2. Auditor Interno
3. Asesor Jurídico Administrativo
4. Oficina de Recursos Humanos
5. Secretaría
6. Dirección Administrativa y Financiera Municipal
 - Contabilidad
 - Presupuesto
 - Tesorería
 - Compras
 - Inventario
 - Bodega
 - IUSI
 - Cobros
7. Dirección Municipal de Planificación
 - Supervisión
 - Planificación
8. Juzgado de Asuntos Municipales
9. Dirección Municipal de la Mujer
 - Funcionamiento
 - Área de Salud y Desarrollo Social
 - Educación

10. Dirección de Servicios Públicos

- Área Urbana
- Área Rural
- Mantenimiento
- Aldea Las Cabezas
- Agua Potable y Cementerios

11. Oficina de Relaciones Públicas

12. Oficina Municipal de Deportes

13. Oficina de Acceso a la Información Pública

14. Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM)

15. Oficina Forestal

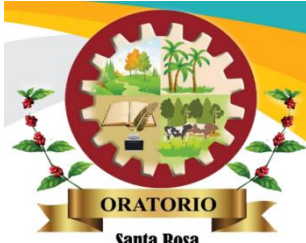
16. Oficina Agrícola Municipal

17. Oficina del Adulto Mayor

18. Coordinación de Organizaciones Comunitarias

19. Oficina de la Juventud

20. Oficina de Atención al Vecino

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | 1. Manual de funciones y procedimientos para atención al público | | Versión: 01 |
| | | | Fecha: 03/05/2022 |
| | Página 1 de 5 | | |

1.1 Identificación del puesto

| | |
|------------------------|---------------------------------|
| Título del Puesto: | Atención al público |
| Unidad administrativa: | Oficina de atención al público |
| Autoridad superior: | Oficina de Recursos Humanos |
| Horario: | 8:00 a 16:00 de lunes a viernes |


1.2 Descripción del puesto:

Es un puesto encargado de velar para que las personas visitantes al edificio municipal sean recibidas con trato cordial y puedan ubicar con facilidad el área donde deseen realizar sus trámites correspondientes en la municipalidad y sean resueltos satisfaciendo sus necesidades.

1.3 objetivos


1.3.1 General

Proporcionar asesoría al público con la mayor amabilidad e información clara, con propósito de ofrecer servicio de calidad, que permita brindar la ubicación inmediata de cada una de las oficinas de la municipalidad.

| | | | |
|---|---|---------------|------------|
|  | 1. Manual de funciones y procedimientos para atención al público | | |
| | | Versión: | 01 |
| | | Fecha: | 03/05/2022 |
| | | Página 2 de 5 | |

1.3.2 Específicos

- ✓ Ofrecer ayuda de forma activa al público que visite las instalaciones municipales.
- ✓ Crear un mejor ambiente de trabajo y satisfacción en el personal municipal y el público.
- ✓ Colaborar con el proceso de inducción del personal de la municipalidad de Oratorio respecto a atención y servicio al público.
- ✓ Comprender las necesidades del público que requieran los servicios de las oficinas municipales.


| | | | |
|---|--|------------|----------|
|  | Manual de funciones y procedimientos para atención al público | | |
| | | | Versión: |
| | Fecha: | 03/05/2022 | |
| | Página 3 de 5 | | |

1.4 Alcance

Recepción de información hasta la entrega al usuario de sus requerimientos de satisfacción de forma oportuna.

1.5 Funciones

- Ser amable con el público sin distinción de género.
- Mostrarse siempre Cortés y respetuoso con el público en general.
- Ver en forma natural al público.
- Si se considera necesario se deberá abrir la puerta y hacer sentir al público que es bien recibido y pasarlos adelante.
- Debe poseer actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo “situaciones complicadas”.
- Se debe planificar y programar las acciones de carácter técnico que implementará el área municipal de atención al público.
- Proporcionar información clara, asesoría eficaz y orientación a qué departamento desea ingresar el público del municipio a la municipalidad.

| | | | |
|---|--|--|-------------------|
|  | Manual de funciones y procedimientos para atención al público | | Versión: 01 |
| | | | Fecha: 03/05/2022 |
| | Página 4 de 5 | | |

1.6 Relaciones de trabajo

Internas:

Alcalde municipal

Encargado de Recursos Humanos

Información pública

Externas:

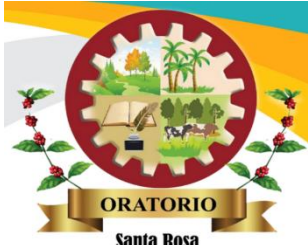
Vecinos del municipio

1.7 Naturaleza del puesto

- ❖ Liderar la atención del público haciéndola más cercana a la administración de la municipalidad del municipio de oratorio, departamento de Santa Rosa permitiendo la satisfacción del público en general.
- ❖ Resolver todo tipo de asuntos que competen a su sección.

1.8 Responsabilidad

Proveer apoyo al público del municipio y usuarios que visiten las instalaciones de la municipalidad de oratorio en las situaciones en que sea requerido para agilizar sus trámites necesarios.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Manual de funciones y procedimientos para atención al público | Versión: 01 |
| | | Fecha: 03/05/2022 |
| | | Página 5 de 5 |

1.9 Especificaciones del puesto

1.9.1 Nivel de educación

Ser un profesional del nivel medio; Secretariado o Perito en administración de empresas.


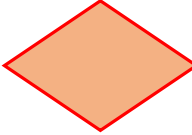





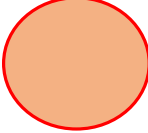


1.9.2 Requisitos Legales y/o Papelería Necesaria:

Antecedentes penales y policíacos, RTU SAT, Boleto de ornato, Currículum vitae, Fotocopia de título de nivel medio confrontado por contraloría, Fotocopia de DPI.

1.9.3 Habilidades y destrezas

- ✓ Aprender a escuchar.
- ✓ Crear habilidades de comunicación.
- ✓ Incentiva la tranquilidad y paciencia.
- ✓ Ser honesto.
- ✓ Ofrece soluciones de acuerdo al perfil del usuario.
- ✓ Transmite seguridad y confianza.
- ✓ Cuidar de su lenguaje corporal.
- ✓ Tratar amable al ciudadano.
- ✓ Experiencia indispensable en Atención al Cliente.
- ✓ Ser responsable.
- ✓ Poseer conocimiento acerca del manejo de cómputo y programas de Word y Excel.

Cuadro 1
Simbología del diagrama de flujo

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

Fuente: Miránda Gonzales, Chamorro Mera & Rubio Lacoba, 2007, pág. 76

1.10 Procedimientos

1.10.1 Procedimiento de atención al público en el trámite a realizar en la oficina correspondiente.

Cuadro 2

Procedimiento de atención al público en el trámite a realizar en la oficina correspondiente

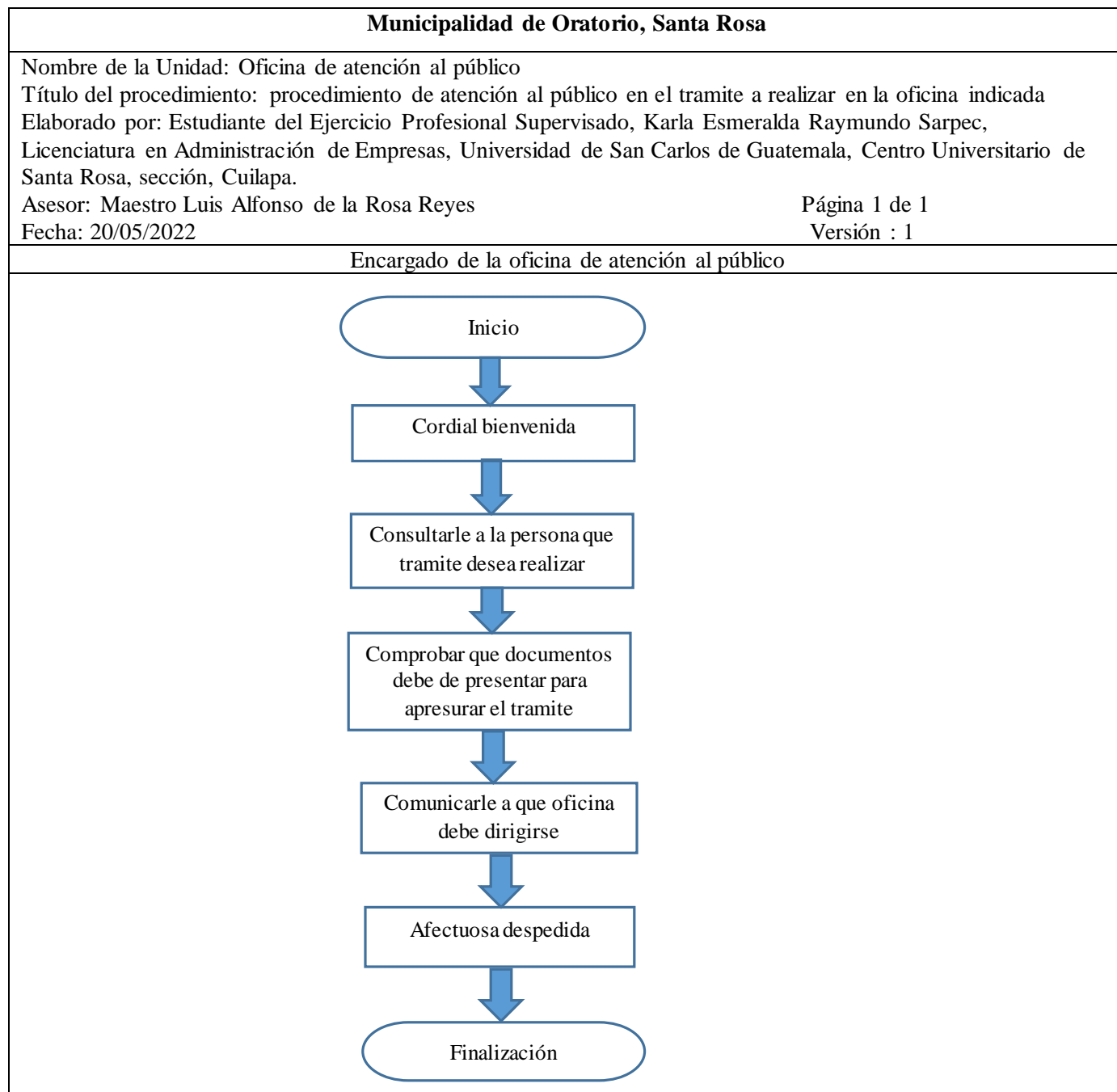
| Descripción del procedimiento | | | |
|--|--|---|--|
| Nombre de la unidad: oficina de atención al público | | | |
| Título del procedimiento: Procedimiento de atención al público en el trámite a realizar en la oficina correspondiente. | | | |
| Hoja No. 1 de 1 | | No. De formas: 1 | |
| Inicia: Oficina de atención al público | | Termina: Oficina de atención al público | |
| Unidad | Puesto responsable | Paso | Actividad |
| Oficina de atención al público | Encargado de la oficina de atención al público | 1 | Cordial bienvenida |
| Oficina de atención al público | Encargado de la oficina de atención al público | 2 | Consultarle a la persona que trámite desea realizar |
| Oficina de atención al público | Encargado de la oficina de atención al público | 3 | Comprobar que documentos debe de presentar para apresurar el trámite |
| Oficina de atención al público | Encargado de la oficina de atención al público | 4 | Comunicarle a que oficina debe dirigirse |
| Oficina de atención al público | Encargado de la oficina de atención al público | 5 | Cordial despedida |

Fuente: elaboración propia por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

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

Tabla 1

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



Fuente: elaboración propia por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

1.10.2 Procedimiento para atención de reclamos.

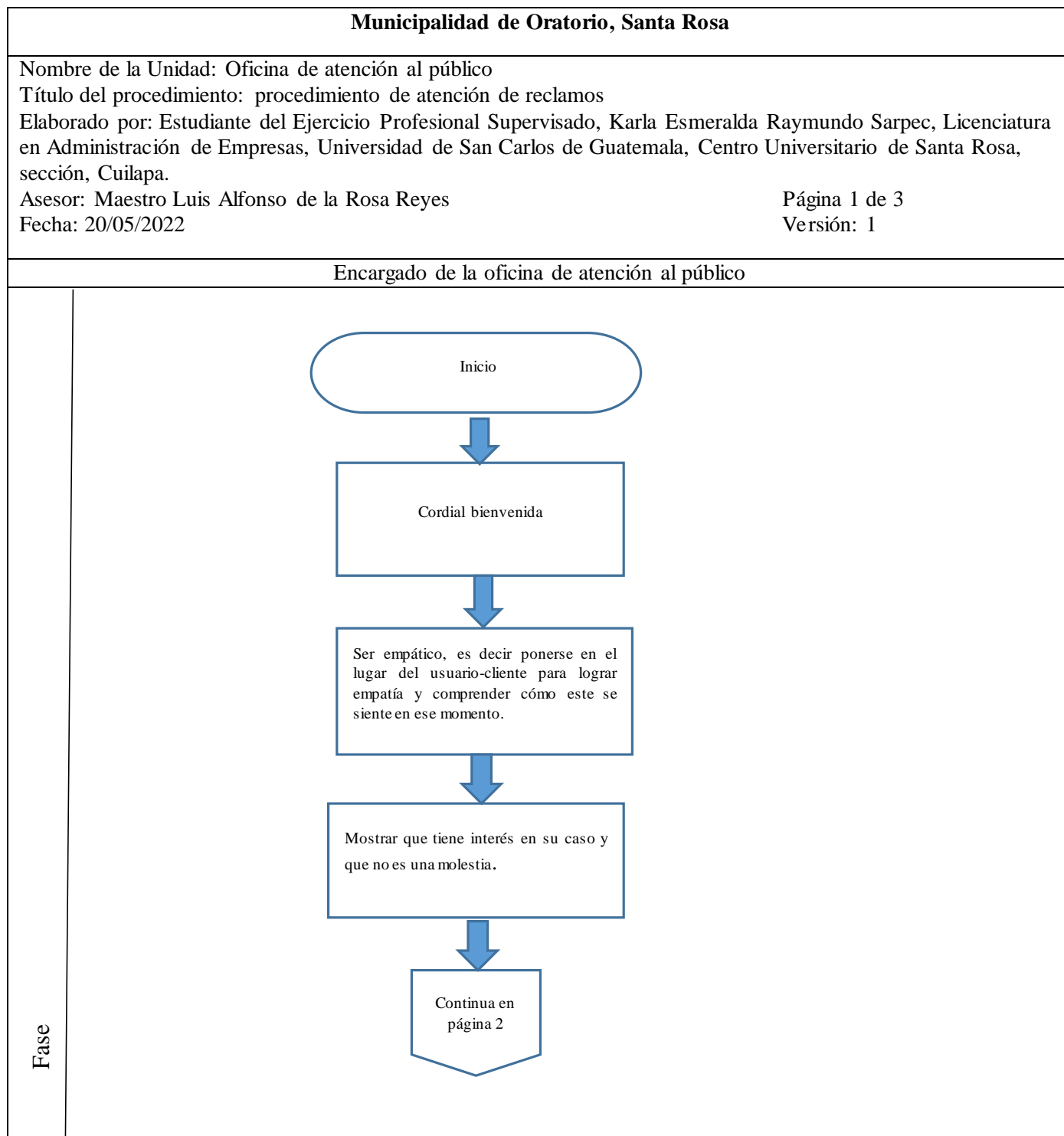
Cuadro 3
Procedimiento de atención de reclamos

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

Fuente: elaboración propia por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

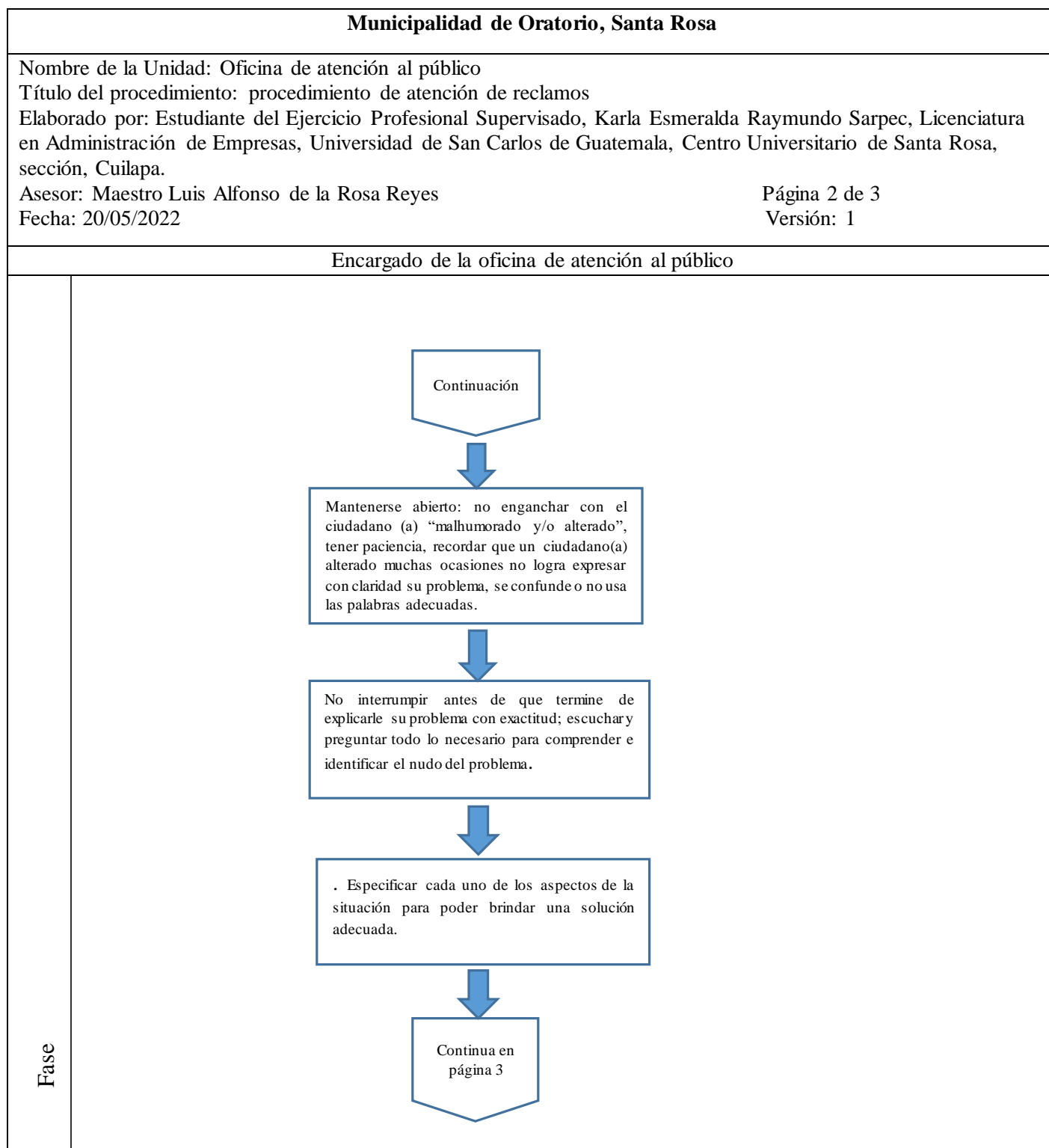
1.12 Diagrama de flujo para atención de reclamos.

Tabla 2
Diagrama de flujo de atención de reclamos



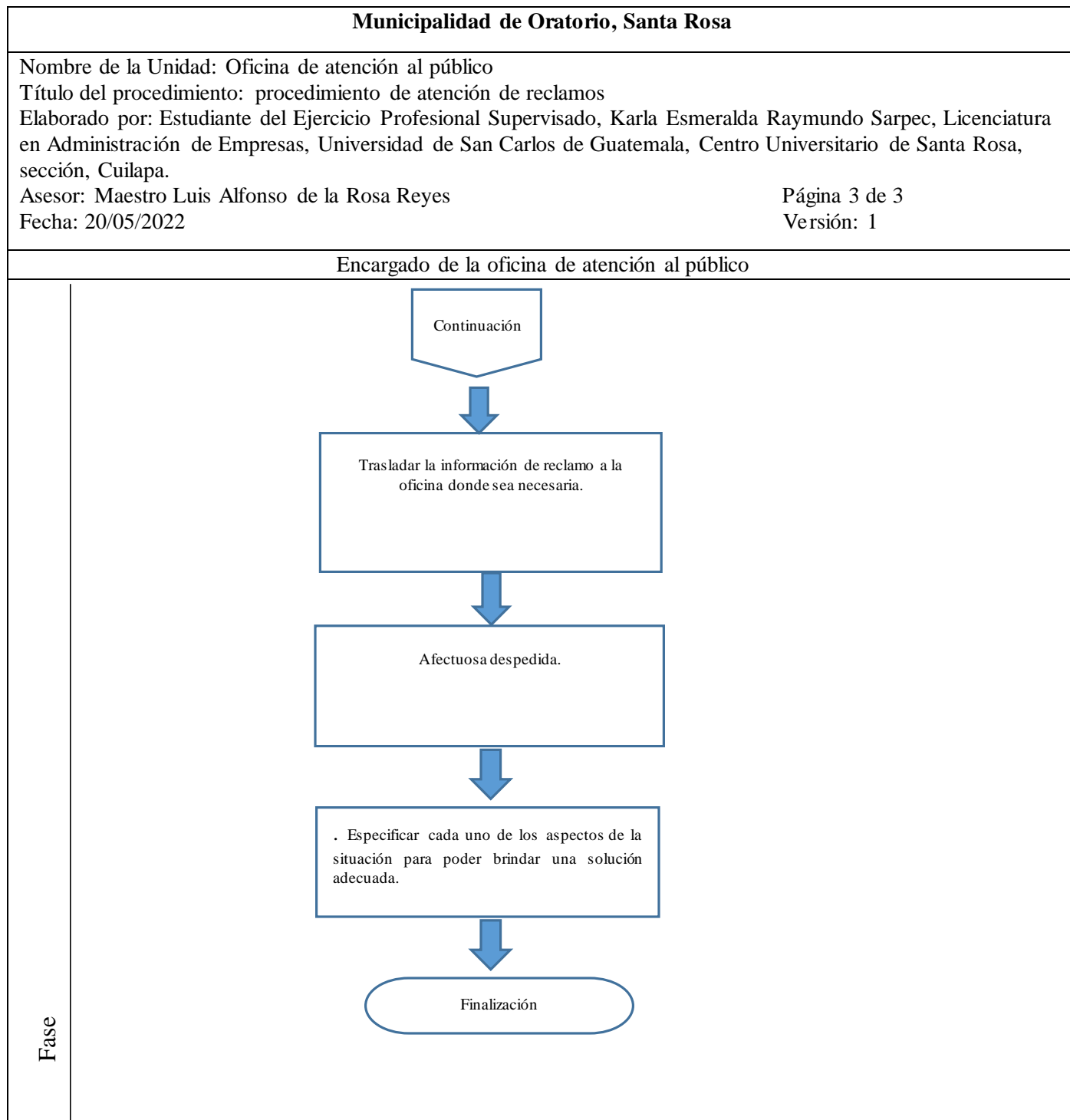
Fuente: elaboración propia por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 202

Tabla 3
Diagrama de flujo de atención de reclamos



Fuente: elaboración propia por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Tabla 4
Diagrama de flujo de atención de reclamos



Fuente: elaboración propia por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022

Recomendaciones:

- Mantener la información en una base de datos para que todas las personas tengan acceso a la información.
- Señalizar cada área para una mejor ubicación.
- Implementar un código de pandemia.
- Que cada oficina posea un termómetro y alcohol en gel.
- Para ingresar a las instalaciones se debe portar mascarilla.
- Ofrecer agua pura o café a las personas que visitan las instalaciones de la municipalidad.
- Que esté una persona en la puerta encargada de recibir a la población que visite las instalaciones de la municipalidad del municipio de Oratorio.
- Contratar personal competente e incentivar el sentido de pertenencia y responsabilidad de su trabajo.
- Realizar actualizaciones constantes al manual para que cumpla sus funciones correspondientes y así poder cumplir con los objetivos establecidos.
- Efectuar la evaluación de desempeño una vez al año.
- Implementar programas de capacitación de servicio al público.

Referencias bibliográficas

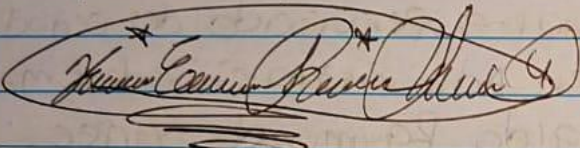
- Código Municipal (Artículo 5) Principios.
- Constitución Política del Estado de Guatemala (1825).
- Roberto Coindreau, (página 1) perfiles de puestos.
- Frigo Edgardo (2014pág.18) procesos de Inducción y capacitación.
- Lücke, (2006, pág. 71-72). Manual de Clasificación de puestos.
- Idalberto Chiavenato, (1999) cargo al puesto.
- Miránda Gonzales, Chamorro Mera & Rubio Lacoba, (2007, pág. 76) introducción a la gestión de calidad.
- Congreso de la República de Guatemala, (2002). Código Municipal y Ley de Servicio Municipal. Guatemala: Decreto 12-2002.
- Congreso de la República de Guatemala, (2008, pág. 6-10) Ley de acceso a la Información Pública. Guatemala: Decreto 57-2008.

8.2 Anexos

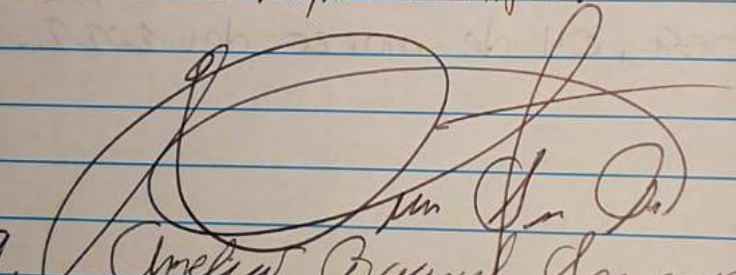
Fotografía No. 22
Acta de supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado

Acta No. 01-2022

2 En el municipio de Oratorio, Santa Rosa, hoy lunes catorce de marzo del dosmil veintidos siendo las ocho y treinta minutos a.m. me hago presente yo Karla Esmeralda Raymundo Sarpec quien me identifico con mi número de DPI (treinta) 306801868 0601 y con número de carné universitario: 201742077. En la unidad de Práctica en la municipalidad de Oratorio. Se hace presente M.A. Amelia Raquel Sopony Pérez, Profesora titular y supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, CUNSAPO USAC, Santa Rosa.



Karla Esmeralda Raymundo Sarpec,



M. A. Amelia Raquel Sopony Pérez
Profesora Titular
Supervisora Ejercicio Profesional Supervisado

Fotografía No. 23
Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado

3

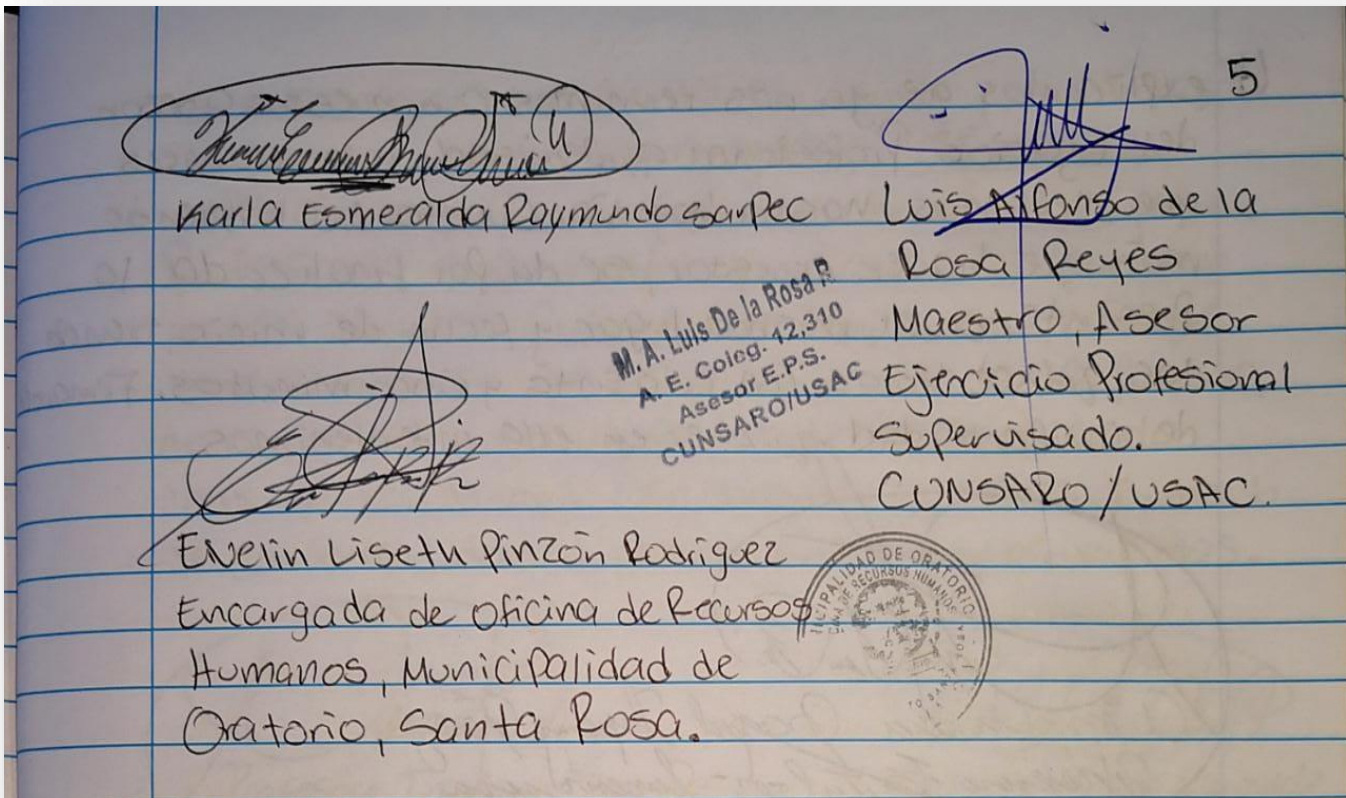
Acta No. 2 - 2012

En las instalaciones de la Municipalidad de Oratorio, del departamento de Santa Rosa, ubicada en 1ª. Avenida y 2ª calle, Barrio El Centro de Oratorio, dentro del edificio de la "Municipalidad" siendo las diez horas del día Lunes catorce de marzo del año dos mil veintidós; reunidos en la oficina de Recursos Humanos que ocupa la encargada de Oficina de Recursos Humanos, las siguientes personas: Licenciada Evelin Liseth Pinzón Rodríguez Encargada de Oficina de Recursos Humanos, Licenciado Luis Alfonso de la Rosa Peyes Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de Administración de Empresas, Karla Esmeralda Raymundo Sarpec estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa (CONSAR), de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), con el objetivo de dejar constancia de la siguiente: Primero: Licenciada Evelin Liseth Pinzón Rodríguez Encargada de Oficina de Recursos Humanos da la bienvenida a los presentes. Segundo: Así mismo agradece al estudiante Karla Esmeralda Raymundo Sarpec por tomar en cuenta a la institución como sede de su Ejercicio Profesional Supervisado, manifestando que existen muchos aspectos en los cuales trabajar y apoyar. Tercero: Expresa que en respuesta a la solicitud recibida por parte del estudiante Karla Esmeralda Raymundo Sarpec, con número de DPI 3068-01868-0601, y registro académico 201742077, en la cual solicita autorización para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado; luego de realizar un consenso los participantes, se autoriza a la estudiante para que pueda realizar los procesos respectivos dentro de la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, como sede del

Fotografía No. 24
Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado

4 Ejercicio Profesional Supervisado. Cuarto: La Dirección y coordinación de Exámenes autoriza como unidad de Práctica a: Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa, como sede del Ejercicio Profesional Supervisado, en la cual la estudiante deberá cumplir un mínimo de trescientas horas en la Organización. Quinto: El Licenciado Luis Alfonso de la Rosa Reyes Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado brinda autorización, para que Karla Esmeralda Raymundo Sarpec con registro académico 201742077 tome posesión como estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado en la Municipalidad de Oratorio, Santa Rosa. Sexto: La estudiante Karla Esmeralda Raymundo Sarpec toma la palabra y manifiesta su agradecimiento a Encargada de Recursos Humanos por permitirle realizar el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado dentro de la misma, esperando que todas las fases se realicen de manera exitosa. Séptimo: Se establece que el Ejercicio Profesional Supervisado se trabajará en la oficina que representa las instalaciones de la Municipalidad, comprendido en una jornada: De lunes a viernes en horario de ocho de la mañana a dieciséis horas. Se realiza la aclaración que los horarios pueden variar de acuerdo a las necesidades que se presenten de acuerdo a las diferentes fases del Ejercicio Profesional Supervisado y a las actividades que se desarrollen. Octavo: No habiendo más que hacer constar, se da por finalizada la presente, en el mismo lugar y fecha de inicio, siendo las once horas con diez minutos. Firmando de conformidad quienes en ella intervenimos, damos fe.

Fotografía No. 25
Acta de inicio del Ejercicio Profesional Supervisado



Fotografía No. 26**Solicitud de la municipalidad de Oratorio, Santa Rosa para realización del manual.**

Fotografía No. 27
Solicitud de gestión por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, año 2022.



Cuilapa, mayo de 2022

Licenciado Melvin Josué Herrarte Morales
PRONEA
Cuilapa, Santa Rosa
Su despacho.

Estimado licenciado, es grato gusto saludarle, espero reciba abundantes bendiciones de Dios nuestro Padre Celestial en todas las actividades personales y laborales que emprenda.

El motivo de la presente es inicialmente **exponer** ante usted que: para poder culminar satisfactoriamente la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, como estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) debo realizar la fase de gestión.

Por lo tanto, **Solicito**: ante usted su apoyo económico para la realización del proyecto de paneles solares en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO- del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Confiado es su espíritu de apoyo, espero una respuesta positiva, bendiciones.

Atentamente.

Karla Esmeralda Raymundo

Técnico en Administración de Empresas
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

8.3 Glosario general

- **Autonomía:** facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
- **Convergencia:** es la propiedad de dos o más cosas que concluyen en un mismo punto
- **Eficacia:** consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.
- **Eficiencia:** se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.
- **Estratificado:** es una técnica de muestreo estadístico que consiste en dividir una población en distintos subgrupos o estratos.
- **Exhaustivo:** Que agota o apura por completo.
- **Manual:** instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.
- **Proyección:** de gastos y ganancias por un periodo de uno a cinco años.
- **Sesgado:** la oblicuidad o torcimiento de una cosa hacia un lado.
- **Sustentan:** conservar algo en su ser o estado.
- **Viciada:** Dañar o corromper física o moralmente.

8.4 Glosario de acrónimos

- **COCODE:** Consejo Comunitario de Desarrollo Urbano y Rural.
- **COMUDE:** Consejos Municipales de Desarrollo Urbano y Rural
- **IGSS:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- **IVA:** Impuesto al Valor Agregado
- **INE:** Instituto Nacional de Estadística
- **MAGA:** Ministerio de Agricultura, Ganadería y alimentación.
- **MP:** Ministerio Público
- **OIM:** Organización Internacional para las Migraciones
- **OJ:** Organismo Judicial
- **PEA:** Población Económicamente Activa
- **PNC:** Policía Nacional Civil
- **PNUD:** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
- **RENAP:** Registro Nacional de las Personas.
- **SEGEPLAN:** Secretaria Planificación y Programación de la presidencia
- **SINACIG:** Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental.