

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Centro Universitario de Santa Rosa**  
**-CUNSARO-**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**



**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado**

**“Manual de Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa”**

**Ponente: Monica Patricia Camey Alvarado**

**Registro académico: 201640242**

**Código único de identificación: 3067 75093 0601**

**Correo electrónico: moniicamey97@gmail.com**

**Asesor: Ingeniero Agrónomo Mynor Renato Nieves Antillón**

**Coordinador General de Exámenes de Graduación**

**Licenciado Manual Orlando Bolaños Gudiel**

**Id y enseñad a todos**

**Cuilapa, Santa Rosa, febrero de 2023.**

**Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa**

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

**Presidente del Consejo Directivo**

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez

**Secretario del Consejo Directivo**

Licenciado Walter Armando Carvajal Díaz

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala

**Representantes de docentes del Centro Universitario de Santa Rosa**

**ante Consejo Superior Universitario**

Licenciado José Domingo Gonzáles Morales

**Representante de los egresados del Centro Universitario de Santa Rosa**

Perito en Administración Samuel Antonio Hernández de Cid

Bachiller Héctor Edmundo Pablo Solís

**Representantes estudiantiles del Centro Universitario de Santa Rosa**

**Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa**

Licenciado Manuel Orlando Bolaños Gudiel

**Coordinador de Exámenes Generales de Graduación**

Licenciado Elmer Amílcar Carrillo Chávez

**Coordinador Académico**

Licenciado Orlando Alexander Bardales Rodríguez

**Coordinador Licenciatura Administración de Empresas, Cuilapa**

Licenciado José Apolonio Melgar Carrillo

**Coordinador Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,**

**Abogacía y Notariado, Cuilapa**

Licenciado Elman Erick González Ramos

**Coordinador de Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía y**

**Técnico en Administración Educativa, Cuilapa**

Licenciada Hilda Erendida Florián Castillo

**Coordinador Licenciatura en Administración de Empresas, Chiquimulilla**

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala

**Coordinador Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,**

**Abogacía y Notariado, Chiquimulilla**

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez

**Coordinador de Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía y**

**Técnico en Administración Educativa, Chiquimulilla**

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera

**Coordinador de Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía y**

**Técnico en Administración Educativa, Taxisco**

Ingeniero Miguel ángel Muñoz Álvarez

**Coordinador de Ingeniero Agrónomo en Sistema de**

**Producción Agrícola, Nueva Santa Rosa**

Licenciada Shirley Corina González Melgar

**Coordinador Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,**

**Abogacía y Notariado, Nueva Santa Rosa**

**Dictamen EPS/RAE/No. 01-2023**  
Cuilapa, 20 de enero de 2023

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

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

**Monica Patricia Camey Alvarado**

Con Registro Académico No. **201640242**, Código único de identificación **3067750930601** de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con el Informe Final titulado: "Manual de Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa"

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	32 puntos
Fase de Voluntariado	15 puntos
Informe final	<u>23 puntos</u>
<b>TOTAL</b>	<b>95 puntos</b>

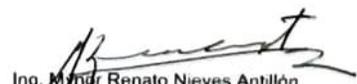
En base al resultado mostrado en las diferentes actividades realizadas en el Ejercicio Profesional Supervisado.

**Se Dictamina:**

Que se aprueba el Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante **Monica Patricia Camey Alvarado**, 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, acreditándosele un resultado de (95) puntos.

Y con esto se proceda a otorgarle la orden de impresión y que continúe con su gestión administrativa de examen graduación.

Lic. Luis Alfonso de la Rosa Reyes  
Revisor de Ejercicio Profesional Supervisado

  
Ing. Minor Renato Nieves Antillón  
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado

  
Vo.Bo. Ing. Byron José Hernández Bolaños  
Coordinador de EPS, sección Cuilapa

Cuilapa, Santa Rosa, 22 de noviembre 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 a la **Ref: CEPSAE-02-2021**, de fecha 21 de julio 2021, en el cual se me nombra **ASESOR** de Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: Monica Patricia Camey Alvarado, quien se identifica con Registro Académico No. **201640242**, Código único de identificación **3067750930601** para la cual se le brindó asesoría de su trabajo denominado: "Manual de Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa" y 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) 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 **Monica Patricia Camey Alvarado**, 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 gestión administrativa para el nombramiento de revisor correspondiente.

Atentamente,



Ing. Mynor Renato Nieves Antillón  
Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado



Cuilapa Santa Rosa, 16 de enero 2023

Licenciado:  
Manuel Orlando Bolaños Gudiel  
Coordinador General de Exámenes de Graduación  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Centro Universitario de Santa Rosa –Cunsaro-  
Presente

Estimado Licenciado:

Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus actividades; al mismo tiempo remitirle el informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas titulado **“Manual de Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa”**, realizado por la estudiante **Monica Patricia Camey Alvarado** registro académico **201640242**; con código único de identificación **3067 75093 0601**, el cual fue revisado por mi persona en calidad de revisor, cumpliendo con las correcciones sugeridas, por lo que, lo remito para continuar el proceso correspondiente.

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Alfonso De la Rosa Reyes".

Maestro: Luis Alfonso De la Rosa Reyes  
Revisor  
Ejercicio Profesional Supervisado  
Administración de Empresas

cc. Estudiante  
Asesor



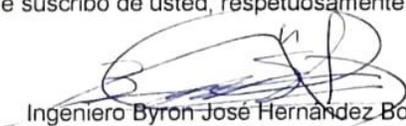
Cuilapa Santa Rosa, 23 de enero de 2023

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 Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa**" realizado por la estudiante **Monica Patricia Camey Alvarado**, registro académico **201640242**; con código único de identificación **3067750930601**, 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



Cuilapa, Santa Rosa 17 de febrero de 2023

Ref.:CGEG- Sol.OI-01-2023

Licenciado  
José Luis Aguirre Pumay  
Director  
Centro Universitario de Santa Rosa  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Licenciado Aguirre:

Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus actividades y al mismo tiempo solicitar Orden de Impresión del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, sede Cuilapa, titulado: "Manual de Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa." la cual ha recibido dictamen favorable del asesor y revisor, los datos de la estudiante son los siguientes:

Nombre	No. Registro Académico	CUI
Monica Patricia Camey Alvarado	201640242	3067 75093 0601

Sin otro particular me suscribo de usted, respetuosamente

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





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

Cuilapa, 17 de Febrero del año dos mil veintitrés.

**Orden de Impresión 01/2023**

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 Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa", realizado por la estudiante: **Monica Patricia Camey Alvarado**, identificada con el registro académico número: 201640242 y con el número de CUI: 3067 75093 0601.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official seal. The seal contains the text "UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS" at the top, "CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA" around the perimeter, and "DIRECTOR" at the bottom.

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 brindarme la vida y permitir llenarme de sabiduría, inteligencia y fortaleza para poder culminar cada una de las etapas de mi vida.

### **A mis padres**

Quienes han sido parte fundamental para el desarrollo de mis capacidades, con su amor, dedicación y atención siempre me han brindado ayuda emocional, moral, económico y nunca me han dejado sola.

### **A mis hermanos**

Ellos siempre me han motivado para seguir adelante y no decaer en el camino, siempre que he necesitado un consejo han estado ahí para apoyarme.

### **A mis sobrinos**

Quienes han llenado mi vida de alegría desde que llegaron a ella.

### **A mis amigos**

A los que partieron a un lugar sin dolor y a quienes siguen acá conmigo, me han dejado rendirme y han estado presentes cuando solo necesitaba que me escucharán y siempre están cuando los necesitó.

### **A las personas**

Que de alguna manera colaboraron en el proceso de formación profesional a nivel superior.

## **Agradecimientos**

### **Al Centro Universitario de Santa Rosa**

Por ser la entidad educativa que me permitió formarme como una profesional universitaria.

### **A los docentes de la carrera de Administración de Empresas**

Especialmente a aquellos que brindaron su apoyo y compartieron sus conocimientos sin envidias, gracias a sus enseñanzas esta meta fue alcanzada.

### **A la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa**

Quienes me brindaron todo su apoyo para poder elaborar mi Ejercicio Profesional Supervisado en esta institución.

### **A mi asesor y revisor**

Quienes a través de sus conocimientos me orientaron para la elaboración de mi Ejercicio Profesional Supervisado.

### **Al pueblo de Guatemala**

Personas trabajadoras, comprometidas con el desarrollo del país, gracias al pago de sus impuestos la Universidad de San Carlos de Guatemala recibe apoyo económico por parte del gobierno para que así los estudiantes tengamos una universidad pública.

## Índice de contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo I</b>	<b>iii</b>
<b>1. Diagnóstico</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Contexto</b>	<b>1</b>
1.1.1. Geográfico	1
1.1.1.1. Límites	1
1.1.2. Social	1
1.1.2.1. Idioma local, costumbres y tradiciones	1
1.1.3. Histórico	2
1.1.3.1. Historia del municipio.	2
1.1.3.2. Patrimonio histórico, cultural y religioso.	3
1.1.4. Económico	3
1.1.5. Política	4
1.1.5.1. Gobierno municipal.	4
1.1.5.2. Presencia institucional.	5
<b>1.2. Institucional</b>	<b>5</b>
1.2.1. Identidad institucional	5
1.2.1.1. Nombre	5
1.2.1.2. Localización geográfica.	5
1.2.1.2.1. Vías de acceso.	6

1.2.1.3. Visión	7
1.2.1.4. Misión	7
1.2.1.5. Objetivos	8
1.2.1.6. Valores	9
1.2.1.7. Organigrama	10
1.2.1.7.1. General	10
1.2.1.7.2. Especifico	12
1.2.1.8. Servicios que presta	12
1.2.2. Desarrollo histórico	13
1.2.2.1. Fundación.	13
1.2.2.2. Autoridades máximas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	18
1.2.2.3. Estructura del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	19
1.2.2.4. Funciones sustantivas	19
1.2.2.4.1. Despacho ministerial.	19
1.2.2.4.2. Atribuciones del viceministerio de administración de trabajo	19
1.2.2.4.3. Estructura interna del viceministerio de administración de trabajo	23
1.2.2.4.4. Atribuciones del viceministerio de previsión social y empleo.	23
1.2.2.4.5. Estructura interna del viceministerio de previsión social y empleo.	27
1.2.2.5. Funciones administrativas.	28
1.2.2.5.1. Atribuciones del viceministerio administrativo- financiero.	28
1.2.2.5.2. Estructura interna del viceministerio administrativo-financiero.	37
1.2.2.5.3. Organos consultivos.	40
1.2.2.6. Funciones de apoyo técnico.	40

1.2.2.6.1. Secretaría general.	40
1.2.2.6.2. Consejo técnico y asesoría jurídica.	41
1.2.2.6.3. Unidad de comunicación social.	42
1.2.2.6.4. Unidad de asuntos internacionales del trabajo.	44
1.2.2.6.5. Unidad de planificación y cooperación.	45
1.2.2.7. Funciones de control.	47
1.2.2.7.1. Auditoría interna.	47
1.2.2.7.2. Control interno.	49
1.2.2.8. Relato cronológico.	50
<b>1.3. Usuarios</b>	<b>51</b>
1.3.1. Infraestructura	52
1.3.2. Proyección social	52
1.3.3. Finanzas	52
1.3.3.1. Presupuesto	52
1.3.3.2. Fuentes de obtención de los fondos	57
<b>1.4. Administración</b>	<b>57</b>
1.4.1. Organización	57
1.4.1.1. Nivel jerárquico de la institución.	57
1.4.1.2. Coordinación.	58
1.4.1.3. Control.	58
<b>1.5. Ambiente institucional</b>	<b>58</b>
1.5.1. Clima laboral	58
1.5.2. Relaciones interpersonales	59

<b>1.6. Lista de deficiencias, carencias identificadas</b>	<b>59</b>
1.6.1. Análisis FODA	59
1.6.2. Listado de Carencias	60
1.6.3. Priorización de problemas	61
1.6.4. Hipótesis acción	63
1.6.5. Selección del problema	64
<b>1.7. Propuesta de intervención – proyecto</b>	<b>64</b>
<b>1.8. Descripción de indicadores</b>	<b>65</b>
<b>Capítulo II</b>	<b>67</b>
<b>2. Fundamentación teórica</b>	<b>67</b>
<b>2.1. Administración</b>	<b>67</b>
2.1.1. Características de la administración.	68
2.1.1.1. Universalidad.	68
2.1.1.2. Especificidad.	68
2.1.1.3. Unidad temporal.	68
2.1.1.4. Unidad jerárquica.	69
2.1.2. Importancia de la administración	69
2.1.3. Administración Pública y Privada	70
<b>2.2. Organización administrativa</b>	<b>71</b>
2.2.1. Tipos de organización administrativa.	72
2.2.1.1. Organización lineal.	72
2.2.1.2. Organización funcional.	72

2.2.1.3. Organización matricial.	72
2.2.1.4. Organización en comités.	73
2.2.1.5. Organización en trébol.	73
2.2.2. Principios de la organización administrativa	73
2.2.2.1. Fidelidad a los objetivos de la empresa.	73
2.2.2.2. Paridad entre responsabilidad y autoridad.	73
2.2.2.3. Flujo de la comunicación.	74
2.2.2.4. Amplitud del control.	74
2.2.2.5. Continuidad.	74
2.2.3. Elementos de una organización	74
2.2.3.1. Factores de producción.	74
2.2.3.2. Factores de dirección.	75
2.2.3.3. Recursos.	75
2.2.4. Funcionalidad	75
2.2.4.1. Función técnica.	75
2.2.4.2. Función comercial.	76
2.2.4.3. Función financiera.	76
2.2.4.4. Función de seguridad.	76
2.2.4.5. Función de contabilidad.	76
2.2.4.6. Funciones administrativas.	76
<b>2.3. Estructura organizacional</b>	<b>77</b>
<b>2.4. Organigrama</b>	<b>78</b>
2.4.1. Objetivos de los organigramas	79

2.4.2. Contenido y división	79
2.4.3. Tipos de organigramas.	80
2.4.3.1. Generales.	80
2.4.3.2. Específicos.	80
2.4.4. Clasificación de organigramas de acuerdo a su contenido.	80
2.4.4.1. Organigramas estructurales.	80
2.4.4.2. Organigramas funcionales.	81
2.4.4.3. Organigramas matriciales.	81
2.4.4.4. Organigramas de integración de puestos.	81
2.4.4.5. Organigramas ubicación.	81
2.4.5. Clasificación de organigramas de acuerdo con su formato	82
2.4.5.1. Verticales.	82
2.4.5.2. Horizontales.	82
2.4.5.3. Mixtos.	82
2.4.5.4. De bloque.	82
2.4.5.5. Circulares.	82
2.4.6. Nomenclatura convencional: elementos gráficos.	83
2.4.6.1. Las figuras geométricas.	83
2.4.6.2. La ubicación que se le da a cada unidad administrativa u orgánica en el organigrama	83
2.4.6.3. Las líneas de conexión.	84
2.4.6.3.1. Relación de autoridad o jerarquía lineal.	84
2.4.6.3.2. Relación de autoridad o jerarquía funcional.	84

2.4.6.3.3. Relación de asesoría STAFF.	84
2.4.6.3.4. Interna.	85
2.4.6.3.5. Externa.	85
2.4.6.3.6. Relación de coordinación o colaboración.	85
2.4.6.3.7. Relación con órganos descentralizados y desconcentrados	85
2.4.6.3.8. Descentralizados.	85
2.4.6.3.9. Desconcentrados.	85
2.4.6.3.10. Relación con comités.	86
2.4.6.3.11. Relación con comisiones.	86
2.4.6.3.12. Intersecretariales.	86
2.4.6.3.13. Desconcentradas.	86
2.4.6.3.14. Internas de administración.	86
2.4.6.4. Los Nombres de las unidades administrativas u orgánicas	86
<b>2.5. Jerarquía</b>	<b>87</b>
<b>2.6. ¿Qué es un manual?</b>	<b>88</b>
2.6.1. Los manuales administrativos	89
2.6.2. Objetivos de los manuales.	89
2.6.3. Clasificación de los manuales	90
2.6.3.1. Por su contenido.	90
2.6.3.2. Por su función específica.	90
2.6.4. Función que desempeñan los manuales administrativos en una organización descentralizada.	91
<b>2.7. Manual de organización y funciones</b>	<b>92</b>

2.7.1. Utilidad _____	92
2.7.2. Criterios para la elaboración del manual de organización y funciones ____	93
2.7.3. Elementos que integran el manual _____	94
2.7.3.1. Identificación. _____	94
2.7.3.2. Logotipo de la dependencia. _____	95
2.7.3.3. Contenido. _____	95
2.7.3.3.1. Introducción. _____	95
2.7.3.3.2. Objetivo del manual. _____	96
2.7.3.3.3. Antecedentes históricos. _____	96
2.7.3.3.4. Marco jurídico _____	97
2.7.3.3.5. Atribuciones _____	98
2.7.3.3.6. Misión y visión _____	98
2.7.3.3.7. Estructura orgánica _____	98
2.7.3.3.8. Organigrama _____	99
2.7.3.3.9. Objetivo _____	101
2.7.3.3.10. Funciones _____	102
2.7.3.3.11. Funciones sustantivas. _____	102
2.7.3.3.12. Funciones de apoyo. _____	102
2.7.3.3.13. Glosario de términos _____	103
<b>Capítulo III _____</b>	<b>104</b>
<b>3. Plan de acción _____</b>	<b>104</b>
<b>3.1. Identificación _____</b>	<b>104</b>
<b>3.2. Título del proyecto _____</b>	<b>104</b>

<b>3.3. Problema seleccionado</b>	<b>104</b>
<b>3.4. Hipótesis – acción</b>	<b>104</b>
<b>3.5. Ubicación geográfica de la intervención</b>	<b>105</b>
<b>3.6. Ejecutor de la intervención</b>	<b>105</b>
<b>3.7. Unidad ejecutora</b>	<b>105</b>
<b>3.8. Descripción de la intervención</b>	<b>105</b>
<b>3.9. Justificación de la intervención</b>	<b>105</b>
<b>3.10. Objetivos</b>	<b>106</b>
3.10.1. Objetivo general	106
3.10.2. Objetivos específicos	106
<b>3.11. Metas</b>	<b>107</b>
<b>3.12. Beneficiarios</b>	<b>107</b>
3.12.1. Directos	107
3.12.2. Indirectos	107
<b>3.13. Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos</b>	<b>107</b>
<b>3.14. Metodología de trabajo</b>	<b>108</b>
<b>3.15. Cronograma de actividades</b>	<b>108</b>
3.15.1. Responsables	110
<b>3.16. Recursos</b>	<b>110</b>
3.16.1. Talento humano	110
3.16.2. Materiales	110

3.16.3. Tecnológicos _____	110
3.16.4. Físicos _____	111
3.16.5. Financieros _____	111
3.16.5.1. Presupuesto. _____	111
3.16.5.2. Fuentes de financiamiento _____	111
<b>3.17. Evaluación _____</b>	<b>112</b>
<b>Capítulo IV _____</b>	<b>113</b>
<b>4. Ejecución y sistematización de la intervención _____</b>	<b>113</b>
<b>4.1. Descripción de las actividades realizadas _____</b>	<b>113</b>
<b>4.2. Productos, logros y evidencias _____</b>	<b>114</b>
<b>Capítulo V _____</b>	<b>150</b>
<b>5. Evaluación del proceso _____</b>	<b>150</b>
<b>5.1. Evaluación del diagnóstico _____</b>	<b>150</b>
<b>5.2. Evaluación de la fundamentación teórica _____</b>	<b>151</b>
<b>5.3. Evaluación del plan de intervención _____</b>	<b>152</b>
<b>5.4. Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención _____</b>	<b>152</b>
<b>Capítulo VI _____</b>	<b>153</b>
<b>6. El Voluntariado _____</b>	<b>153</b>
<b>6.1. Plan del voluntariado _____</b>	<b>153</b>
6.1.1. Parte informativa (identificación) _____	153

6.1.1.1. Datos del estudiante. _____	153
6.1.1.2. Datos de la institución. _____	153
6.1.2. Título _____	153
6.1.3. Ubicación física _____	154
6.1.4. Descripción de la actividad _____	154
6.1.5. Justificación _____	154
6.1.6. Objetivos _____	155
6.1.6.1. Objetivo general. _____	155
6.1.6.2. Objetivos específicos. _____	155
6.1.7. Metas _____	155
6.1.8. Beneficiarios _____	155
6.1.8.1. Directos. _____	155
6.1.8.2. Indirectos. _____	155
6.1.9. Metodología de trabajo _____	156
6.1.10. Actividades realizadas _____	156
6.1.10.1. Cronograma _____	156
6.1.11. Recursos _____	157
6.1.11.1. Talento humano. _____	157
6.1.11.2. Materiales. _____	158
6.1.11.3. Tecnológicos. _____	158
6.1.11.4. Físicos. _____	158
6.1.11.5. Financieros _____	159
6.1.11.5.1. Presupuesto. _____	159

6.1.11.5.2. Fuentes de financiamiento.	159
6.1.12. Evaluación	160
6.1.12.1. Indicadores.	160
<b>6.2. Ejecución o evidencia del voluntariado</b>	<b>160</b>
6.2.1. Descripción	160
6.2.2. Logros	161
6.2.3. Fotografías	161
<b>Capítulo VII</b>	<b>171</b>
<b>7. Conclusiones, recomendaciones y bibliografías</b>	<b>171</b>
7.1. Conclusiones	171
7.2. Recomendaciones	172
7.3. Bibliografía y Egrafías	173
<b>Capítulo VIII</b>	<b>177</b>
<b>8. Apéndice y glosario</b>	<b>177</b>
<b>8.1. Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado</b>	<b>177</b>
8.1.1. Introducción	177
8.1.2. Información General	177
8.1.2.1. Datos del estudiante.	177
8.1.2.2. Datos de la institución.	177
8.1.3. Objetivos	178
8.1.3.1. Objetivo general	178
8.1.3.2. Objetivo específicos.	178

8.1.4. Descripción de las actividades a realizar _____	178
8.1.5. Cronograma general _____	179
8.1.6. Metodología de trabajo _____	181
8.1.7. Evaluación _____	181
<b>8.2. Plan de Diagnóstico _____</b>	<b>181</b>
8.2.1. Parte informativa _____	181
8.2.1.1. Ubicación física de la comunidad o institución _____	181
8.2.2. Objetivos _____	181
8.2.2.1. Objetivo General. _____	181
8.2.2.2. Objetivos específicos. _____	181
8.2.3. Justificación _____	182
8.2.4. Actividades a realizar _____	182
8.2.5. Tiempo _____	182
8.2.6. Cronograma de actividades _____	183
8.2.7. Técnicas e instrumentos utilizados _____	185
8.2.8. Recursos _____	185
8.2.8.1. Talento humano. _____	185
8.2.8.2. Materiales. _____	185
8.2.8.3. Técnicos. _____	185
8.2.8.4. Tecnológicos. _____	185
8.2.8.5. Físicos. _____	186
8.2.8.6. Financieros. _____	186
8.2.8.6.1. Presupuesto. _____	186

8.2.8.7. Responsable	186
8.2.9. Evaluación	187
<b>8.3 Glosario</b>	<b>207</b>
<b>8.4 Glosario de acrónimos</b>	<b>211</b>

**Índice de Tablas**

<b>Tabla 1</b> .....	52
<b>Tabla 2</b> .....	59
<b>Tabla 3</b> .....	61
<b>Tabla 4</b> .....	62
<b>Tabla 5</b> .....	63
<b>Tabla 6</b> .....	65
<b>Tabla 7</b> .....	108
<b>Tabla 8</b> .....	111
<b>Tabla 9</b> .....	113
<b>Tabla 10</b> .....	129
<b>Tabla 11</b> .....	130
<b>Tabla 12</b> .....	133
<b>Tabla 13</b> .....	134
<b>Tabla 14</b> .....	137
<b>Tabla 15</b> .....	138
<b>Tabla 16</b> .....	140
<b>Tabla 17</b> .....	150
<b>Tabla 18</b> .....	151
<b>Tabla 19</b> .....	152
<b>Tabla 20</b> .....	152
<b>Tabla 21</b> .....	156
<b>Tabla 22</b> .....	159

<b>Tabla 23</b> .....	160
<b>Tabla 24</b> .....	179
<b>Tabla 25</b> .....	183
<b>Tabla 26</b> .....	186
<b>Tabla 27</b> .....	187
<b>Tabla 28</b> .....	189
<b>Tabla 29</b> .....	190
<b>Tabla 30</b> .....	191
<b>Tabla 31</b> .....	192
<b>Tabla 32</b> .....	193
<b>Tabla 33</b> .....	194
<b>Tabla 34</b> .....	196
<b>Tabla 35</b> .....	197
<b>Tabla 36</b> .....	198
<b>Tabla 37</b> .....	199
<b>Tabla 38</b> .....	200
<b>Tabla 39</b> .....	201
<b>Tabla 40</b> .....	202
<b>Tabla 41</b> .....	203
<b>Tabla 42</b> .....	205
<b>Tabla 43</b> .....	206

**Índice de ilustraciones**

<b>Ilustración 1</b> .....	6
<b>Ilustración 2</b> .....	7
<b>Ilustración 3</b> .....	10
<b>Ilustración 4</b> .....	11
<b>Ilustración 5</b> .....	12
<b>Ilustración 6</b> .....	114
<b>Ilustración 7</b> .....	115
<b>Ilustración 8</b> .....	116
<b>Ilustración 9</b> .....	117
<b>Ilustración 10</b> .....	118
<b>Ilustración 11</b> .....	119
<b>Ilustración 12</b> .....	161
<b>Ilustración 13</b> .....	162
<b>Ilustración 14</b> .....	163
<b>Ilustración 15</b> .....	164
<b>Ilustración 16</b> .....	165
<b>Ilustración 17</b> .....	166
<b>Ilustración 18</b> .....	167
<b>Ilustración 19</b> .....	167
<b>Ilustración 20</b> .....	168
<b>Ilustración 21</b> .....	169
<b>Ilustración 22</b> .....	170
<b>Ilustración 23</b> .....	213

<b>Ilustración 24</b> .....	214
<b>Ilustración 25</b> .....	215
<b>Ilustración 26</b> .....	216
<b>Ilustración 27</b> .....	217
<b>Ilustración 28</b> .....	218
<b>Ilustración 29</b> .....	219
<b>Ilustración 30</b> .....	220
<b>Ilustración 31</b> .....	221
<b>Ilustración 32</b> .....	222
<b>Ilustración 33</b> .....	223
<b>Ilustración 34</b> .....	224
<b>Ilustración 35</b> .....	225
<b>Ilustración 36</b> .....	226
<b>Ilustración 37</b> .....	227
<b>Ilustración 38</b> .....	228

## Resumen

El Ejercicio Profesional Supervisado sirve como practica para aplicar los conocimientos obtenidos durante la formación profesional de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, a través de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Santa Rosa.

El proceso da inicio con la autorización del Ejercicio Profesional Supervisado, por medio de las autoridades competentes del Centro Universitario de Santa Rosa, el estudiante elige una unidad de práctica donde se le asigna para que realice el trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado, la actividad comienza con la elaboración de un diagnóstico, el cual funciona como base para poder identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con que cuenta la institución donde se está realizando la investigación.

Con toda la información disponible se procede a dar prioridad y buscar una solución a estos problemas seleccionando el que tenga una solución factible y viable, luego de esto se comienza con la elaboración de un manual de organización y funciones, para que, en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, se pueda contar con un documento que contenga las funciones de cada uno de los colaboradores de la institución.

El voluntariado se decidió trabajar siempre en la misma institución donde se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado, como una muestra de agradecimiento por el apoyo brindado, se decidió dejar artículos de protección contra COVID-19 ya que este es un virus que sigue vigente y se debe resguardar a los empleados de la institución.

## **Introducción**

El presente informe del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa, presenta de forma clara, detallada y concisa los seis capítulos la información de todo el trabajo realizado.

Capítulo I; Diagnóstico, en este capítulo se recabo toda la información necesaria sobre la institución desde su origen y como llegó descentralizarse, conociendo su historia y el impacto en sus colaboradores con quienes a través de una serie de entrevistas y un análisis FODA se logra obtener un listado de carencias y problematización existentes en dicha institución, se decide dar prioridad a uno de estos problemas y se procede a buscar una solución viable y factible.

Capítulo II; Fundamentación Teórica, contiene todos los términos utilizados para el desarrollo del informe, así como también investigaciones que respaldan la sustentación teórica de los conceptos y definiciones utilizados en la redacción del presente informe.

Capítulo III; Plan de Acción, el capítulo detalla a profundidad la información sobre el problema seleccionado, como la mejor opción de solución, se plantean una serie de objetivos y metas que se cumplen con la presentación del informe.

Capítulo IV; Ejecución y Sistematización de la Intervención, se describen las actividades desarrolladas en la intervención y las evidencias de la realización.

Capítulo V; Evaluación del Proceso, se presenta 4 listas de cotejo donde se evalúa y se verifica el cumplimiento del proceso aplicado para el desarrollo de toda la actividad y del informe final.

Capítulo VI; Voluntariado; este capítulo describe y demuestra como la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de los Estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado, busca retribuir a la población el apoyo que brindan a los estudiantes de la Universidad, en las áreas de educación, administrativa, cívica y social.



## **Capítulo I**

### **1. Diagnóstico**

#### **1.1.Contexto**

##### ***1.1.1. Geográfico***

Cuilapa es uno de los 340 municipios de la República de Guatemala y es la Cabecera Departamental del departamento de Santa Rosa. Tiene una extensión territorial al alrededor de 365 kilómetros cuadrados y está integrado por una cabecera municipal, 11 aldeas y 28 caseríos. (Lanuza)

##### **1.1.1.1. Límites**

El municipio de Cuilapa limita al norte con Nueva Santa Rosa y Casillas -Santa Rosa-, al sur con Chiquimulilla -Santa Rosa-, Santa María Ixhuatán y Oratorio -Santa Rosa-, al este con Oratorio y San José Acatempa –Jutiapa– y al oeste con Pueblo Nuevo Viñas y Barberena -Santa Rosa-. (Guatemala, 2002)

##### ***1.1.2. Social***

##### **1.1.2.1. Idioma local, costumbres y tradiciones**

En el municipio se habla el idioma español y en algunos casos, aunque no se tienen datos de personas que emigran de occidente en busca de trabajo, ya sea actividades comerciales y otras relacionadas con el corte de café, a nivel familiar, se comunican en su idioma materno.

En materia de formación artística, no existe ningún centro cultural o academia de artes en donde los jóvenes puedan desarrollar sus habilidades artísticas y constituirse en un medio de expresión cultural; a excepción de la casa de la cultura que realiza algunos eventos, tales como:

Talleres de pintura, dirigidos a la niñez, juegos florales, entre otras según entrevista realizada con el señor Heriberto Sifontes, integrante de la casa de la cultura.

Cuilapa, tiene una gran tradición oral, las leyendas de la llorona, el Sombrerón y el cadejo forman parte de ella. El 25 de diciembre, con quema de coheteros, procesiones, bailes y otras actividades sociales y culturales, se celebra el nacimiento del hijo de Dios. También se celebra una feria de romería en honor al señor de los Portentos del 1 al 5 de agosto. Una de las fiestas muy concurridas es la de la aldea Los Esclavos en honor a la Virgen de Candelaria. (Consejo Municipal de Desarrollo; Secretaría de Planificación y Ejecución de la Presidencia, 2010)

### ***1.1.3. Histórico***

#### **1.1.3.1. Historia del municipio.**

El municipio de Cuilapa fue fundado el 8 de mayo de 1852, conocido anteriormente como “Cuajiniquilapa”, nombre que se deriva de cuajinicuil o Quijnicuil que significa en el lugar de los cuajinicuales o cuajiniquiles “cushin; y apan que significa “río”, lo que al unir los significados se conoce como “río de los cushines razón por la cual, a los oriundos del lugar, se les conoce como, “cushines o cushingos”. (Lanuza)

Durante la época prehispánica estuvo habitada por el señorío xinca, quienes fueron los primeros esclavos formalmente hechos por los conquistadores, en el lugar en donde actualmente está asentada la aldea Los Esclavos. El primer asentamiento humano y jurídico de Cuilapa se dio el 1° de agosto del año 1,599 cuando el colono Juan de Mojadas obtuvo dos caballerías de tierra de la Real Corona. El 08 de marzo de 1,913 Cuilapa fue destruido por un fuerte terremoto, siendo totalmente reconstruido por sus vecinos el 18 de octubre de 1,920. (Consejo Municipal de Desarrollo; Secretaría de Planificación y Ejecución de la Presidencia, 2010)

### **1.1.3.2. Patrimonio histórico, cultural y religioso.**

Cuilapa, se constituye en la cabecera departamental de Santa Rosa, dentro del patrimonio cultural, se puede destacar la catedral del Niño Dios, el puente Los Esclavos, que sin duda por su antigüedad e historia, se considera el más importante, su construcción data de 1592, de donde proviene una de los legados de la cultura oral, como lo es la leyenda que acompaña a su formación y que se continúa transmitiendo a las nuevas generaciones y que según cuenta, que el diablo participó en su edificación a cambio del alma de uno de los esclavos de la obra. Existen varias versiones de la leyenda; sin embargo, todas coinciden en que existe una piedra del puente que siempre se cae, dado a que fue el lugar que el diablo golpeó, secundario a su fracaso al no poder tomar el alma ofrecida. (Consejo Municipal de Desarrollo; Secretaría de Planificación y Ejecución de la Presidencia, 2010)

### **1.1.4. Económico**

Su economía se circunscribe a la agricultura, microempresas y trabajo asalariado. Desde la aldea El Molino se inicia el cultivo de caña de azúcar y se extiende a la explanada de la finca La Sonrisa. Los principales motores del municipio son: La producción de café, granos básicos y la piña; y como uno de los potenciales el turismo, aprovechando su ubicación geográfica y legado histórico. Como cabecera departamental coinciden los visitantes ahí, por lo que posee diversos establecimientos comerciales que ofrecen variedad de servicio; entre los cuales se cuenta con alimentación y hospedaje, para el gusto y necesidad del consumidor. (Instituto de Estudios y Capacitación Cívica COMODES, Guatemala)

### ***1.1.5. Política***

#### **1.1.5.1. Gobierno municipal.**

El alcalde municipal actual de Cuilapa es el señor Esvin Marroquín, quien fue electo en los comicios del año 2019 por el partido Prosperidad Ciudadana, para su segundo periodo.

El concejo municipal de Cuilapa está integrado por el alcalde municipal, dos (2) síndicos, un (1) síndico suplente, cinco (5) concejales y dos (2) concejales suplentes. El concejal I, suple al alcalde municipal en caso de ausencia (SEGEPLAN 2009).

El sistema de consejos de desarrollo y la participación ciudadana, en el municipio de Cuilapa, el consejo municipal de desarrollo (COMUDE) está integrado por sesenta y seis (66) personas, (1) alcalde municipal quien es el presidente o coordinador, seis (6) representantes de la municipalidad, doce (12) representantes de instituciones, cuatro (4) representantes de la sociedad civil y cuarenta y tres (43) representante de Consejo Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural (COCODES) (SEGEPLAN 2009).

La sociedad civil del municipio está organizada a través de los consejos comunitarios de desarrollo (COCODE), el consejo municipal de desarrollo (COMUDE), organizaciones de mujeres y grupos juveniles.

El 66% de comunidades del municipio tienen organizado su COCODE, los cuales participan en la reunión del COMUDE cuando se requiere, convocada por el alcalde municipal a través de la OMP. (Consejo Municipal de Desarrollo; Secretaría de Planificación y Ejecución de la Presidencia, 2010)

### **1.1.5.2. Presencia institucional.**

La representación institucional de la administración pública, en el municipio, está constituida principalmente por entidades gubernamentales, los actores claves en el proceso de desarrollo del municipio son: La directora del centro de salud, el Coordinador Técnico Administrativo de educación, MARN, MAGA, INE, Delegación Departamental de Trabajo y Previsión Social y la Policía Nacional Civil. Hay también representación del Organismo Judicial, a través del Juzgado de Paz. Los actores de la sociedad civil en el municipio tienen representación mediante los consejos comunitarios de desarrollo (COCODE), representantes de asociaciones y cooperativas, los cuales representan a las comunidades en la gestión de proyectos, entre otras actividades. (Consejo Municipal de Desarrollo; Secretaría de Planificación y Ejecución de la Presidencia, 2010)

## **1.2. Institucional**

### ***1.2.1. Identidad institucional***

#### **1.2.1.1. Nombre**

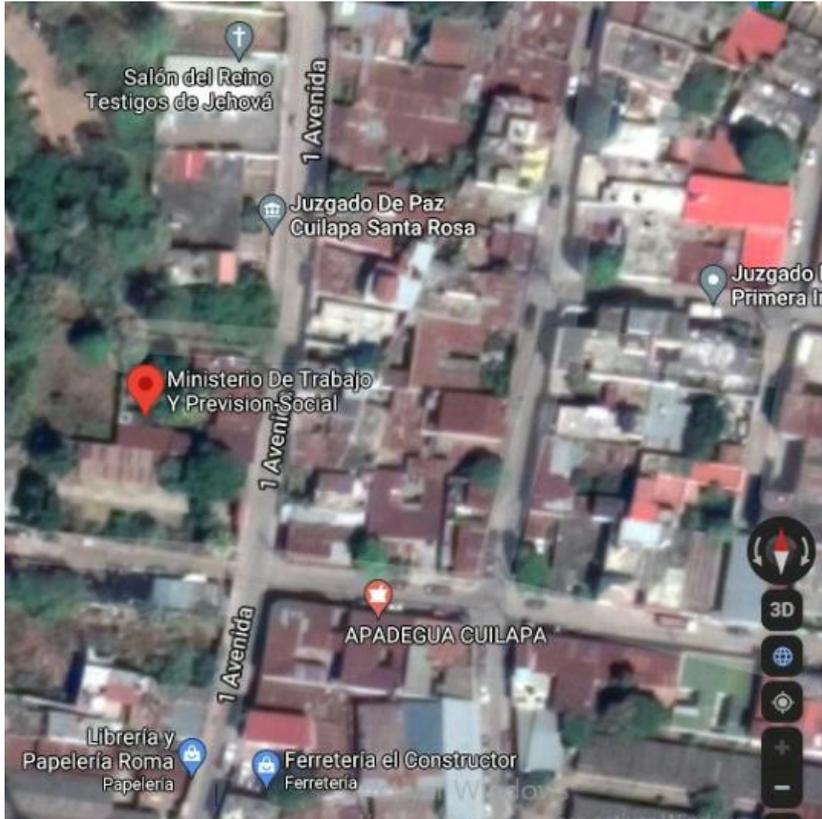
Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Departamento de Santa Rosa

#### **1.2.1.2. Localización geográfica.**

Calle Quince de septiembre, Barrio La Parroquia 1-72, Cuilapa, Santa Rosa.

### ***Ilustración 1***

*Mapa hacia Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



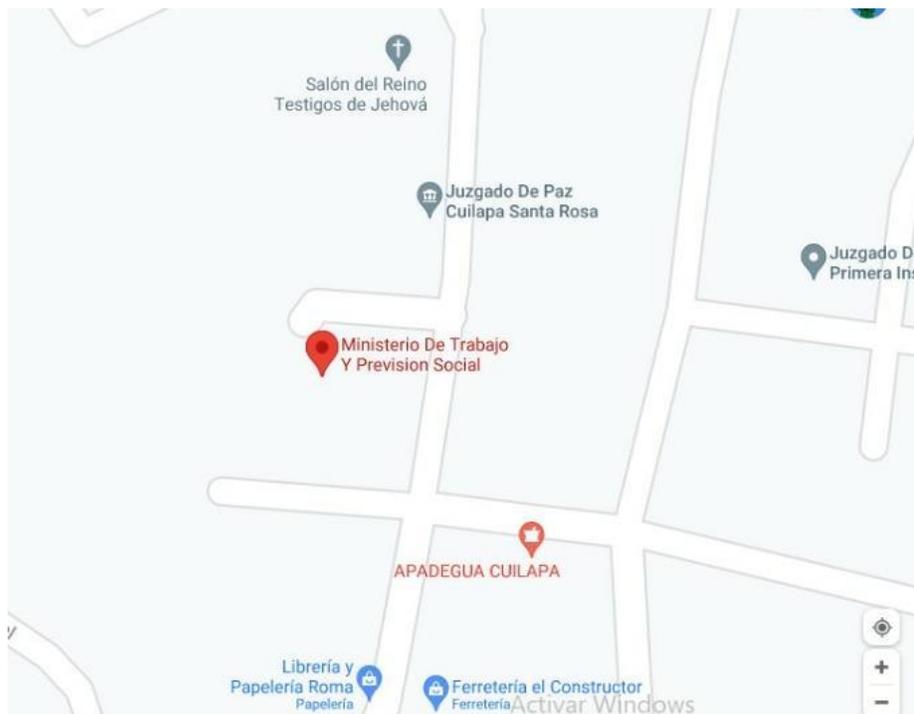
Fuente: Google Maps (2021)

#### ***1.2.1.2.1. Vías de acceso.***

Se puede llegar hasta el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través del casco urbano, por la calle principal arriba de Catedral El Niño Dios, camino a la Aldea Laguna Seca.

## **Ilustración 2**

*Dirección hacia la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Google Maps (2021)

### **1.2.1.3. Visión**

Ser un Ministerio reconocido, fortalecido, competente, transparente y acorde a un mundo cambiante, que se proyecte a la sociedad y sea reconocido y que promueve el trabajo decente, el dialogo social, la cultura de respeto a la legislación laboral, el bienestar de la sociedad y la protección de los grupos vulnerables en el mundo del trabajo. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

### **1.2.1.4. Misión**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social es la Institución del Estado encargada de promover y verificar el cumplimiento de la legislación laboral, así como elaborar e implementar

políticas y programas con equidad, relativas al trabajo decente y la previsión social, en beneficio de la población trabajadora y grupos en riesgo de vulnerabilidad laboral. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

#### **1.2.1.5. Objetivos**

- ✓ Promover la revisión y cumplimiento del marco legal e institucional laboral, que mejore las condiciones, dignifique a los trabajadores y garantice tanto a empleadores y trabajadores el desarrollo óptimo de las relaciones de trabajo.
- ✓ Fortalecer el sistema de gestión de la hoja de ruta para disminuir el trabajo infantil.
- ✓ Promover la instalación de la Unidad de Probidad y Transparencia de la Inspección General de Trabajo.
- ✓ Definir la Política Nacional de Trabajo Decente con la participación de todos los sectores del país, que integre el nivel local, municipal, departamental y nacional.
- ✓ Promover el Sistema Nacional de Información, para mejorar la toma de decisiones y priorización de acciones en materia laboral.
- ✓ Fortalecer la inspección integral, que considere las condiciones laborales y salud y seguridad ocupacional.
- ✓ Fortalecer el mecanismo de diálogo y consenso en la definición de prioridades, para el abordaje del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, que propicie el desarrollo integral del país. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

### 1.2.1.6. Valores

- ✓ Honestidad: anteponer la verdad y la ética en todas las acciones, coherencia en lo que se dice y se hace.
- ✓ Transparencia: ser claros y precisos en nuestros actos y estar dispuestos a rendir cuentas.
- ✓ Calidad: brindar a los usuarios un servicio que cumpla sus necesidades de manera precisa y oportuna.
- ✓ Compromiso: estar dispuesto a dar siempre lo mejor.
- ✓ Responsabilidad: cumplir puntualmente con las funciones asignadas.
- ✓ Respeto: reconocer, aceptar, apreciar y valorar a las personas, mi trabajo y el de los demás objetivos. (Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa., 2021)

### ***Ilustración 3***

*Valores de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



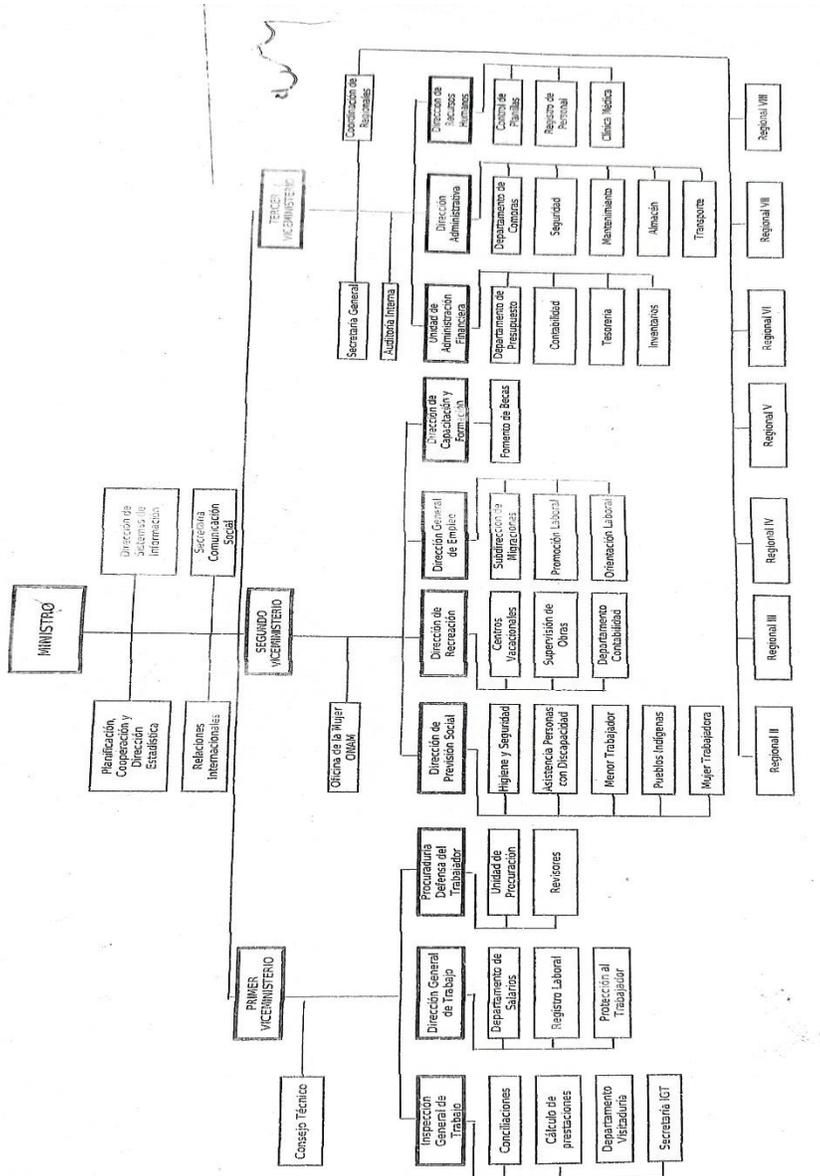
Fuente: Plan Operativo Anual, Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa (2021)

1.2.1.7. Organigrama

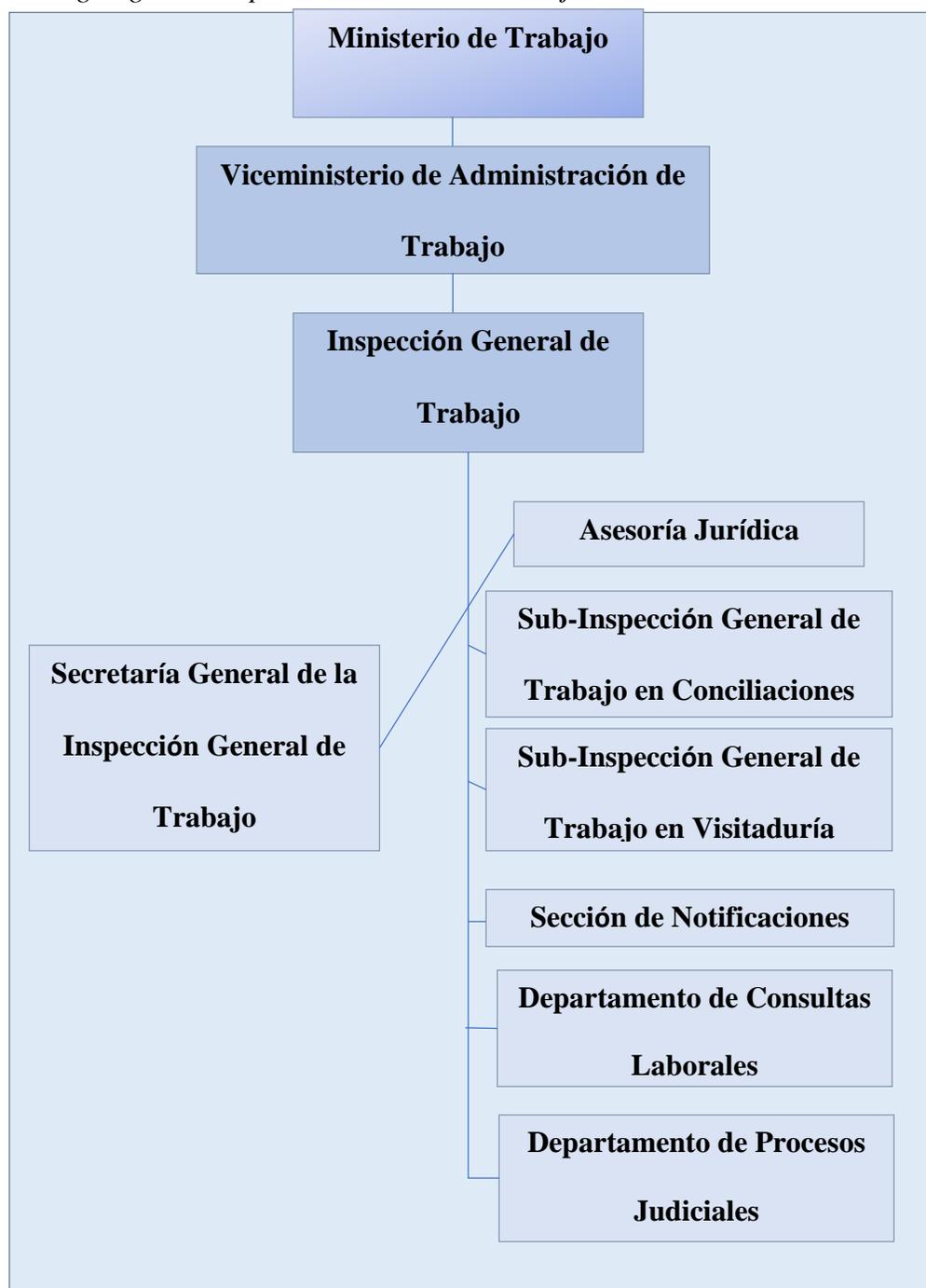
1.2.1.7.1. General

Ilustración 3

Organigrama Ministerio de Trabajo y Previsión Social



Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2021)

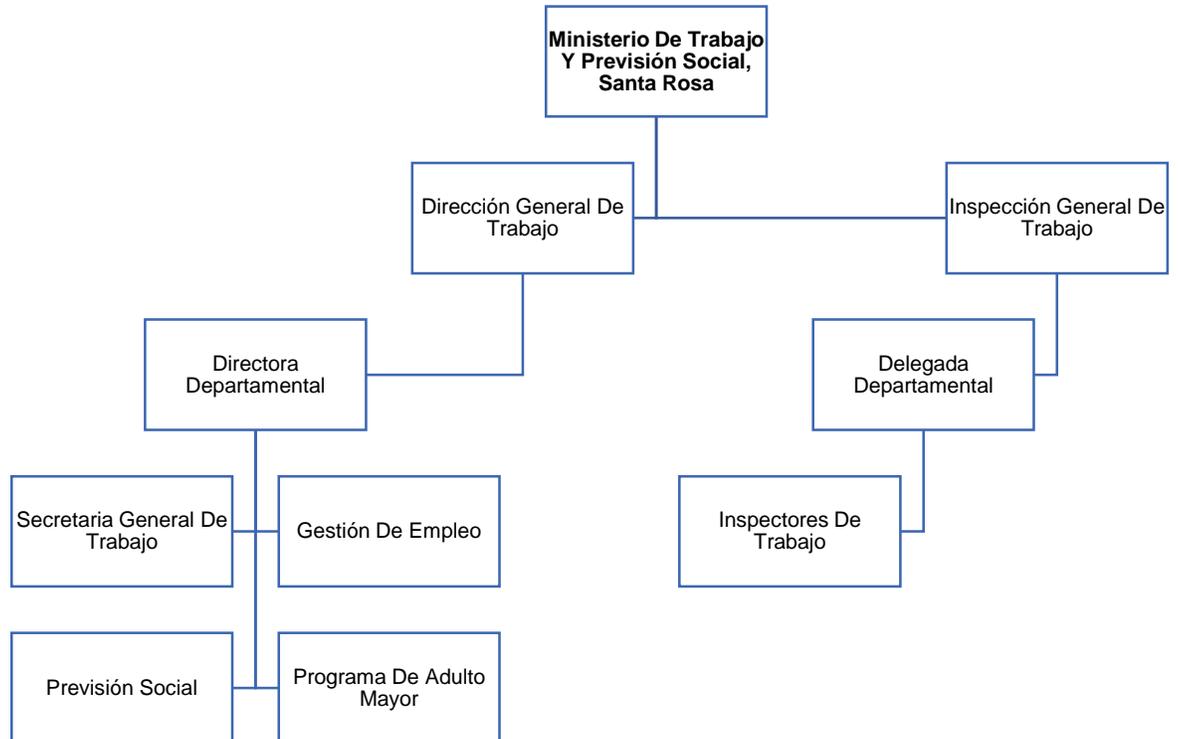
**Ilustración 4***Organigrama Inspección General de Trabajo*

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2021)

### 1.2.1.7.2. Especifico

#### Ilustración 5

*Organigrama Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa*



Fuente: Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa (2021)

#### 1.2.1.8. Servicios que presta

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social; según el artículo 274, tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y la previsión social y debe vigilar por el desarrollo, mejoramiento y aplicación de todas las disposiciones legales referentes a estas materias, que no sean de competencia de los tribunales, principalmente las que tengan por objeto directo fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores. (Código de Trabajo, 1961)

En la inspección general de trabajo también se recibe la documentación obrero patronal como contratos de trabajo, contratos individuales de trabajo, reglamentos interiores de trabajo, libro de salarios y planillas, informe estadístico, actualmente con el uso de la tecnología estos documentos ya se pueden tramitar por la vía virtual.

También se cuenta con el Programa de Adulto Mayor con el cual se llega a beneficiar a las personas de la tercera edad que no cuentan con ningún otro apoyo económico.

Se cuenta con la oficina de Gestión de Empleo, por medio de éste se ayuda a las personas a encontrar trabajo, evitando las estafas y a las instituciones se les apoya en la búsqueda de personal capacitado para el puesto que lo requiera.

En la Oficina Gestión Mujer también se apoya con reuniones en conjunto con mujeres trabajadoras, para hacerles saber sus derechos y obligaciones laborales.

### ***1.2.2. Desarrollo histórico***

#### **1.2.2.1. Fundación.**

El arribo de los gobiernos revolucionarios en 1944 marcó un cambio radical en materia de relaciones de trabajo. La legislación laboral se emitió con el propósito de responder a un nuevo estatuto jurídico el Derecho del Trabajo, y así, las disposiciones en este campo ya tienen un significado. Lógicamente se hacía necesario fortalecer las entidades administrativas encargadas de los aspectos laborales creando los respectivos mecanismos.

El primer antecedente administrativo laboral que se encuentra en esta época está contenido en el Decreto No. 46 de la Junta Revolucionaria de Gobierno, del 26 de diciembre de 1944, publicado el mismo día, emitido para el mejor desempeño de los negocios de la administración pública organizando el Poder Ejecutivo a través de Secretarías de Estado, entre

las que se cuenta la Secretaría de Gobernación, Trabajo y Previsión Social, la cual substituyó a la de Gobernación y Justicia, (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

Al día siguiente, el 27 de diciembre de 1944, se emitió el Decreto No. 47: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo que en su artículo séptimo estableció que "Las funciones administrativas de las Secretarías se ejercen: I. - En relación con las dependencias, organismos, funcionarios y empleados públicos; y II. - En relación con los particulares". En su artículo 16 establecía que las secretarías, entre las que se cuenta la de Gobernación, Trabajo y Previsión Social tendrán las atribuciones siguientes: "Los negocios relativos al buen gobierno, al orden público y los cultos; el estudio, dirección y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y a la previsión social; al desarrollo, mejoramiento y aplicación de las leyes referentes a estas materias y fundamentalmente las que tengan por objeto fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores". (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

Esta organización se modificó el 27 de abril de 1945, mediante el Decreto 93 del Congreso de la República Ley del Organismo Ejecutivo. Mediante este decreto, el Organismo Ejecutivo para el despacho de sus negocios se organizó por medio de Ministerios, determinando las funciones y atribuciones de cada uno de ellos. Entre los nueve Ministerios contemplados, se incluyó el de Economía y Trabajo, que además de las funciones económicas propias de dicho Ministerio, también quedó encargado de todos los asuntos administrativos de trabajo.

Sin embargo, la importancia del Derecho del Trabajo requería de un ente administrativo propio, razón por la cual, con la promulgación del primer Código de Trabajo, contenido en el Decreto 330 del Congreso de la República, se incluyó en el título noveno, la Organización Administrativa de Trabajo, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y la Inspección General de Trabajo. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

La verdadera fecha de creación del Ministerio de Trabajo, así como su nombre, han sido objeto de distintos análisis. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social fue creado el 8 de febrero de 1947, con la emisión que hiciera el Congreso de la República del Decreto número 330, Código de Trabajo, que cobró vigencia el 1 de mayo de 1947 y que claramente en su artículo 274 estableció: "El Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y la previsión social...".

Sin embargo, sus funciones continuaron desarrollándose dentro del marco del Ministerio de Economía y Trabajo, por tal razón, en el artículo II de las disposiciones transitorias del mismo código se dispuso: "El actual Ministerio de Economía y Trabajo, debe asumir las funciones que este código señala para el Ministerio de Trabajo y Previsión Social durante todo el tiempo que el Organismo Ejecutivo no crea conveniente hacer la separación que proceda. Cuando esta última se haga, deben introducirse en las disposiciones legales vigentes los cambios pertinentes para que cada Ministerio se llame con el nombre correcto que le corresponde. Al efecto, en las ediciones oficiales sucesivas de dichas disposiciones legales, deben hacerse los referidos cambios".

La conformación del ente administrativo encargado de los asuntos de trabajo no se hizo sino hasta el 15 de octubre de 1956, fecha en la cual, mediante el Decreto No. 1117 del Congreso de la República, publicado en el Diario Oficial el 17 de octubre de 1956 y que cobró vigencia el 18 de octubre del mismo año, se estableció el Ministerio de Trabajo. Sin embargo, surge otra situación digna de análisis: el Decreto No. 1117, publicado en el Tomo LXXV de la Recopilación de Leyes, página 58, señala en su artículo 1o. (pag. 59): "Se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social".

Es Indudable que el apellido con que el Congreso de la República bautizó al Ministerio de Trabajo en 1956 fue el de Bienestar Social, lo cual se demuestra con los nombramientos de

los ministros designados entre octubre de 1956 y el 30 de mayo de 1961. En esta época se hizo la designación del ministro Leopoldo Bolaños Álvarez, nombrado para el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, aun cuando ya había cambiado nuevamente el nombre como se expone a continuación. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

El 29 de abril de 1961, se emitió el Decreto 1441 del Congreso de la República, que contiene las modificaciones más grandes que ha sufrido el Código de Trabajo. En este decreto, nuevamente se designa al Ministerio de Trabajo como de Previsión Social y a partir de esta fecha, ya se uniforma dicho nombre, en documentos, actuaciones y entidades relacionadas.

Algunas ediciones publicadas a partir de 1956, sobre todo del propio Decreto 1117, denominan equivocadamente al Ministerio como de Previsión Social, lo que no corresponde al nombre real. En síntesis, está claro que cronológicamente las entidades administrativas han estado representadas por: La Secretaría de Estado en el Despacho de Gobernación, Trabajo y Previsión Social; Ministerio de Economía y Trabajo; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Siempre se ha celebrado el aniversario del Ministerio de Trabajo el 19 de octubre de cada año, indudablemente evocando la creación y vigencia del Dto. No. 1117, aun cuando el día no corresponda exactamente ni a la emisión de la ley, a su publicación o a su vigencia. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.)

Aparte de las funciones que asigna la Constitución Política de la República a los ministros en general, y las atribuciones que enmarca el Código de Trabajo; el Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con un Reglamento interno que fue emitido mediante el

Acuerdo Gubernativo 215-2012 por el presidente de la República, el cual contiene entre otras cosas las funciones ejecutivas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Las funciones son las siguientes:

- ✓ Formular la política laboral, salarial, de higiene y seguridad en el trabajo del país y, en general, la política de trabajo decente.
- ✓ Diseñar, promover y desarrollar las políticas de diálogo social, tanto tripartito como bipartito y multisectorial, promoviendo el tripartismo como metodología de participación estratégica para la discusión, análisis y propuesta de los diferentes temas del trabajo y la previsión social.
- ✓ Estudiar, analizar, discutir y, si fuere el caso, recomendar la ratificación de los Convenios Internacionales del Trabajo, así como velar por la divulgación y la aplicación de las Normas Internacionales del Trabajo.
- ✓ Representar en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, de conformidad con la ley, al Estado de la República de Guatemala ante los Organismos Internacionales relacionados con asuntos de su competencia y en los procesos de negociación de Convenios Internacionales en materia de Trabajo.
- ✓ Administrar sistemas de información actualizada sobre migración, oferta y demanda en el mercado laboral.
- ✓ Diseñar mecanismos que faciliten la movilidad e inserción de la fuerza laboral en el mercado de trabajo.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la legislación laboral con relación a la mujer, adolescentes, pueblos indígenas, personas con discapacidad, y grupos vulnerables de trabajadores.

- ✓ Promover la erradicación de las peores formas de trabajo infantil.
- ✓ Diseñar políticas de capacitación técnica y formación profesional de los trabajadores y de aquellos que deseen formar parte de la fuerza laboral del país.  
La ejecución de los programas de capacitación será competencia de las entidades privadas y estatales correspondientes.
- ✓ Formular y velar por la ejecución de la política de Previsión Social, propiciando el mejoramiento de los sistemas de previsión social.
- ✓ Armonizar y conciliar las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores; prevenir los conflictos laborales e intervenir, de conformidad con la ley, en la solución extrajudicial de éstos, propiciar el diálogo social y la conciliación como mecanismo de solución de conflictos laborales; todo ello, de conformidad con la legislación vigente.
- ✓ Otras que sean asignadas por la Presidencia de la República. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### **1.2.2.2. Autoridades máximas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.**

El Ministro de Trabajo y Previsión Social, es la autoridad máxima dentro de su Ministerio, y después de él, están los viceministros, que son funcionarios de jerarquía superior, inmediata al Ministerio de Trabajo; suplen ausencias temporales del ministro y le auxilian en el desempeño de sus funciones. (Alfaro, 2008)

### **1.2.2.3. Estructura del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.**

El Ministerio está organizado de tal forma que pueda cumplir sus funciones. Para ello su estructura se divide administrativamente en funciones sustantivas, administrativas, de apoyo técnico y de control.

### **1.2.2.4. Funciones sustantivas**

#### ***1.2.2.4.1. Despacho ministerial.***

El Despacho Ministerial es la autoridad superior del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, al que le corresponde cumplir y desarrollar las funciones que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, los Tratados Internacionales ratificados por el Estado de Guatemala, la Ley del Organismo Ejecutivo y demás leyes vigentes. Se integra con un Ministro, quien será el rector de las políticas públicas correspondientes a las funciones sustantivas del Ministerio, y los Viceministros de Administración de Trabajo, Previsión Social y Empleo y Administrativo-Financiero. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.4.2. Atribuciones del viceministerio de administración de trabajo***

Son atribuciones del Viceministro de Administración de Trabajo, las siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de tratados internacionales, leyes y reglamentos de trabajo y de previsión social, siempre y cuando no sean competencia de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, salvo las excepciones que la ley establece;
2. Realizar todas las diligencias tendentes al efectivo cumplimiento de las sentencias y resoluciones que emitan los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, en aquellos procesos en los que figure como parte la Inspección General de Trabajo;

3. Evacuar en su calidad de asesoría técnica del Ministerio, todas las consultas que le formulen las dependencias del Ministerio, así como de los empleadores o trabajadores, sobre la forma en que deben ser aplicadas las disposiciones legales de su competencia y publicarlas según lo establece el Código de Trabajo;
4. Calcular las prestaciones laborales de aquellos trabajadores que hayan finalizado su relación laboral, utilizando para el efecto los mecanismos pertinentes, de conformidad con la Ley;
5. Mantener un registro de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales reportados por patronos o trabajadores, identificados en el proceso de inspección, compartiendo dicha información con la Dirección General de Previsión Social, entes especializados o afines;
6. Elaborar un informe anual de carácter general, sobre la labor de los servicios de la Inspección que estén bajo su control, conforme a lo establecido en el Convenio número 81 de la Organización Internacional del Trabajo -OIT- relativo a la Inspección de Trabajo. Este informe deberá ser incorporado a la Memoria de Labores que, anualmente, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social debe entregar a la Organización Internacional del Trabajo -OIT-;
7. Administrar el funcionamiento del Centro de Consultas Laborales;
8. Coordinar con las diferentes dependencias del Ministerio las actividades que deben ser realizadas en conjunto;
9. Promover acciones que favorezcan la organización, el desarrollo y la democratización de las prácticas sindicales;

10. Administrar los procedimientos de inscripción de personalidades y personerías sindicales, estableciendo y organizando, entre otros aspectos, las funciones que al efecto correspondan a la Dirección General de Trabajo, las Direcciones Departamentales, o Jefaturas Municipales, según el caso y de conformidad con la ley;
11. Planificar, organizar, dirigir y controlar las políticas y programas sobre relaciones de trabajo;
12. Gestionar los procedimientos técnico-administrativos relacionados con los derechos de libertad sindical;
13. Llevar a cabo bajo la estricta responsabilidad del Director General de Trabajo la revisión de cuentas sindicales, así como aprobar los informes que rinda el Departamento correspondiente, en esta materia. Será también responsable de realizar las publicaciones conforme establece la ley;
14. Recibir la copia que ordena la ley de todo contrato de trabajo que se realice en la República de Guatemala y llevar el correspondiente registro;
15. Apoyar en lo que corresponda el debido cumplimiento de las leyes de trabajo, principalmente en lo que atañe a la observancia de las mismas en la elaboración de los contratos de relaciones de trabajo;
16. Elaborar y remitir a la Dirección de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio, así como el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, dentro de los plazos señalados;
17. Proveer a través de pasantías universitarias a nivel Multidisciplinarios, a trabajadores y pequeños empresarios asistencia profesional supervisada, para la defensa y

- promoción de sus correspondientes derechos laborales. Esta asistencia consistirá en la ejecución de los convenios concertados con las diferentes universidades del país, que proveerán pasantes de diferentes facultades y/o disciplinas para el planteamiento de acciones laborales, y su prosecución hasta la correspondiente resolución judicial o extrajudicial;
18. Llevar el control de las asesorías y audiencias que se realicen como consecuencia de las demandas, planteadas ante los Juzgados de Trabajo y Previsión Social competentes, a través de las pasantías;
  19. Brindar información a los usuarios en forma personal, vía telefónica o electrónica, sobre el estado de los juicios laborales que se tramitan en la Dirección;
  20. Plantear demandas ordinarias, cuando procediere, en contra del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, mediante los cuales se pretenda proteger el derecho que le asiste al denunciante en los siguientes casos: a) Protección relativa a enfermedad y maternidad; b) Subsidio en el caso de accidentes en el trabajo; y, c) Negativa de cobertura por los riesgos de Invalidez Vejez y Sobrevivencia -IVS-;
  21. Elaborar y remitir a la Dirección de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio, así como el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Dirección, dentro de los plazos, que para el efecto se le fijen. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

### ***1.2.2.4.3. Estructura interna del viceministerio de administración de trabajo***

Para el cumplimiento de sus atribuciones, el Viceministerio de Administración de Trabajo se estructura de la manera siguiente:

#### **1. Inspección general de trabajo:**

- 1.1. Secretaría General de la Inspección General de Trabajo;
- 1.2. Departamento de Asesoría Jurídica;
- 1.3. Sub-Inspección General de Trabajo en Conciliaciones;
- 1.4. Sub-Inspección General de Trabajo en Visitadurías;
- 1.5. Unidad de Notificaciones;
- 1.6. Departamento de Consultas Laborales;
- 1.7. Departamento de Procesos Judiciales.

#### **2. Dirección general de trabajo:**

- 2.1. Departamento Nacional del Salario;
- 2.2. Departamento de Registro Laboral;
- 2.3. Departamento de Protección al Trabajador.

#### **3. Dirección de fomento a la legalidad laboral:**

- 3.1. Departamento de Asistencia Profesional Supervisada;
- 3.2. Departamento de Pasantías. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

### ***1.2.2.4.4. Atribuciones del viceministerio de previsión social y empleo.***

Son atribuciones del Viceministerio de Previsión Social y Empleo, las siguientes:

1. Velar por la protección del trabajador en cuanto a su salud, seguridad ocupacional a través del estudio, propuestas de mejoramiento y asesoría de las condiciones mínimas y básicas para el desempeño de su trabajo;
2. Capacitar y recomendar a los trabajadores y patronos sobre las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que ayuden a prevenir y evitar accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, así como hacerse acompañar y asistir por los inspectores generales de trabajo para el mejor cumplimiento de sus funciones;
3. Formular, implementar y monitorear las políticas de previsión social a nivel nacional;
4. Promover acciones que permitan la divulgación de derechos laborales;
5. Participar en la redacción de anteproyectos de leyes, reglamentos y normas administrativas en coordinación con organismos estatales y privados, nacionales e internacionales, en materia de previsión social;
6. Sensibilizar y socializar en los centros de educación estatales y privados del país, los derechos laborales de la población en riesgo de vulnerabilidad para el trabajo, en coordinación con los órganos e instituciones relacionadas con el tema;
7. Analizar los estudios e información concerniente a previsión social, con la finalidad de incidir en las políticas propias que desarrolla el Ministerio en esa área;
8. Administrar el Programa del Aporte Económico del Adulto Mayor, de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes;
9. Diseñar y coordinar las políticas de empleo; promoverlas, divulgarlas y ejecutarlas, bajo los lineamientos de la administración pública en materia de empleo;
10. Implementar las estrategias de comunicación, para la difusión del modelo del Servicio Nacional del Empleo;

11. Actualizar la base de datos de plazas vacantes en las diferentes entidades del sector privado, a efecto de entrelazar a los empleadores y los trabajadores, con el objeto de generar oportunidades de empleo;
12. Autorizar con la mayor celeridad los permisos individuales o empresariales que se extienden a extranjeros para trabajar en el país y a empleadores para la contratación de aquellos, bajo la responsabilidad del Director General de Empleo, así como mantener actualizado dicho registro;
13. Establecer controles y verificación del cumplimiento de normas para los trabajadores guatemaltecos en el extranjero, en coordinación con otras dependencias del Estado;
14. Investigar los problemas laborales de los (as) trabajadores (as) y proponer estrategias para la toma de decisiones de políticas públicas y mejorar la inserción laboral de guatemaltecos;
15. Llevar el registro, control y coordinación con las instituciones de capacitación técnica y formación profesional, sean públicas o privadas;
16. Desarrollar el estudio de las necesidades de capacitación técnica y/o profesional de la mano de obra que requiera el país, especialmente de aquellos sectores en condiciones de vulnerabilidad;
17. Realizar los estudios para la adecuada utilización de la asistencia técnica y económica de los trabajadores guatemaltecos, ofrecida por organismos internacionales, gobiernos y entidades nacionales o extranjeras, conforme los fines del Ministerio;
18. Gestionar ante organismos internacionales, gobiernos y otras entidades, becas para la capacitación para el empleo, dirigidas a la población guatemalteca y proponer

- candidatos, mediante una selección objetiva. Asimismo evaluar periódicamente los estudios y comportamiento laboral de los becarios favorecidos;
19. Promover e incentivar la capacitación técnica y formación profesional de los guatemaltecos y de la población en riesgo de vulnerabilidad que no hayan tenido experiencias laborales, a través del otorgamiento de becas, ayudas económicas, créditos, u otros programas;
  20. Recibir, administrar e invertir para el cumplimiento de sus fines, los fondos privados, derivados del otorgamiento de licencias extendidas a favor de trabajadores y/o empleadores extranjeros y los que se le asignen por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social dentro del presupuesto para el ejercicio fiscal que corresponda;
  21. Asesorar y administrar en forma eficiente y eficaz, los recursos financieros provenientes de la autorización de permisos laborales a extranjeros y de la recuperación de créditos educativos;
  22. Registrar y controlar las entidades privadas e instituciones estatales que estén legalmente obligadas a preparar a sus trabajadores, en su capacitación técnica y formación profesional;
  23. Promover programas de reinserción laboral para personas egresadas de centros de privación de libertad que hayan cumplido sus condenas, en coordinación con otras instituciones del Estado;
  24. Participar en la redacción de anteproyectos de leyes, reglamentos y normas administrativas en coordinación con organismos estatales y privados, nacionales e internacionales, en materia de Empleo;

25. Promover el desarrollo socioeconómico, cultural y político de las mujeres, estableciendo vínculos con entidades gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales con fines similares, procurando el enfoque de equidad de género y multiculturalidad en todas sus acciones;
26. Elaborar y remitir a la Dirección de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, dentro de los plazos, que para el efecto se le fijen. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.4.5. Estructura interna del viceministerio de previsión social y empleo.***

Para el cumplimiento de sus atribuciones, el Viceministerio de Previsión Social y Empleo, se estructura de la manera siguiente:

##### **1. Dirección general de previsión social:**

- 1.1. Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional;
- 1.2. Departamento de Promoción y Divulgación de Derechos Laborales en Población en Riesgo de Vulnerabilidad:
  - 1.2.1. Sección de la Mujer Trabajadora;
  - 1.2.2. Sección de Protección al Adolescente Trabajador;
  - 1.2.3. Sección de Trabajador con Discapacidad;
  - 1.2.4. Sección de Pueblos Indígenas;
- 1.3. Departamento del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.

##### **2. Dirección de empleo:**

- 2.1. Observatorio del Mercado Laboral;
- 2.2. Departamento de Permisos a Extranjeros;
- 2.3. Departamento de Movilidad Laboral;
- 2.4. Departamento de Servicio Nacional de Empleo:
  - 2.4.1. Sección de Orientación Laboral;
  - 2.4.2. Sección de Formación y Capacitación para el Empleo;
  - 2.4.3. Sección de Intermediación Laboral.
- 3. **Oficina nacional de la mujer (ONAM).** (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

**1.2.2.5. Funciones administrativas.**

***1.2.2.5.1. Atribuciones del viceministerio administrativo- financiero.***

Son atribuciones del Viceministro Administrativo-Financiero, las siguientes:

1. Coordinar, planificar y programar las actividades de los departamentos de presupuesto, contabilidad, tesorería, inventarios;
2. Administrar la gestión financiera del presupuesto, de la contabilidad y de la tesorería;
3. Coordinar e implementar los procedimientos administrativos, presupuestarios y contables del Ministerio;
4. Mantener actualizados los registros presupuestarios y contables del Ministerio;
5. Coordinar la elaboración del anteproyecto del presupuesto anual con base en los lineamientos de la Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas, el cual debe ser autorizado por el Despacho Ministerial;
6. Llevar el control de la ejecución del presupuesto anual y realizar periódicamente las evaluaciones correspondientes;

7. Representar al Ministerio en los procesos de gestión financiera ante otras instituciones gubernamentales;
8. Registrar las diversas etapas del ingreso y del gasto en el Sistema Integrado de Administración Financiera, SIAF; Sistema de Contabilidad Integrada. SICOIN - WEB;
9. Asesorar en materia de administración financiera a las autoridades superiores;
10. Velar porque los registros de inventarios de bienes muebles e inmuebles estén actualizados, conforme las leyes y normas aplicables, a través del Departamento de Inventarios;
11. Supervisar y asesorar en la aplicación de registros de inventarios y cajas chicas, en las Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales, Centros Recreativos y Vacacionales;
12. Elaborar y remitir a la Dirección de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, dentro de los plazos, que para el efecto se le fijen;
13. Desarrollar, coordinar y dirigir las actividades administrativas de las dependencias del Ministerio, tanto de la sede central como Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales;
14. Recomendar e implementar procedimientos tendentes a modernizar y agilizar procesos administrativos, de conformidad con la ley;
15. Asegurar el suministro y uso racional de los bienes, insumos, combustibles y cualquier otro material para el mantenimiento del Ministerio;

16. Redactar contratos administrativos de arrendamiento de oficinas y de adquisición de bienes y servicios para el funcionamiento de las dependencias del Ministerio;
17. Coordinar con otras dependencias del Ministerio los ingresos de las donaciones en mobiliario, equipo y vehículos;
18. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos propiedad del Ministerio, a efecto de que siempre estén en buen estado de funcionamiento y presten un servicio eficiente a los empleados y funcionarios de la institución;
19. Prestar el servicio de atención al usuario que visite el Ministerio por medio del kiosco informativo y de aquellas unidades que se creen en el futuro para tales fines;
20. Mantener un servicio adecuado de comunicación telefónica en las diferentes dependencias del Ministerio;
21. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que desarrollará el Sistema de Administración de Recursos Humanos;
22. Diseñar y evaluar las políticas de gestión de Recursos Humanos;
23. Formular y desarrollar el Plan Anual de Formación y Capacitación;
24. Administrar el Programa de la Evaluación del Desempeño;
25. Estudiar, diagnosticar e innovar las políticas y prácticas de recursos humanos;
26. Diseñar y establecer un plan de carrera administrativa para el servidor público;
27. Estimular el desarrollo de las competencias de los empleados públicos, a través de actividades sociales, culturales y deportivas;
28. Evaluar y analizar las necesidades de dotación de puestos y otras acciones en la materia;
29. Diseñar y elaborar los perfiles de puestos en base a los fines, objetivos, misión y visión del Ministerio;

30. Analizar funciones asignadas;
31. Controlar y administrar los registros de puestos y especialidades con que cuenta la Institución;
32. Elaborar y actualizar los manuales de puestos, de procedimientos, de funciones y de inducción;
33. Revisar y actualizar el Reglamento Orgánico Interno, cada año;
34. Elaborar propuestas de reestructuración y/o reorganización tendientes a la modernización institucional;
35. Establecer las modalidades de convocatoria (interna-externa) para cubrir puestos vacantes;
36. Llevar a cabo la recepción de documentos que acrediten la preparación académica y experiencia laboral de los candidatos;
37. Analizar la documentación que permita determinar que las personas reúnan requisitos establecidos para cada puesto y especialidad;
38. Efectuar entrevista inicial, si el proceso lo amerita, para conocer otros aspectos relacionados con el candidato;
39. Administrar las acciones de personal;
40. Realizar el trámite de licencias, solicitadas, permutas, traslados, interinatos, renunciaciones, despidos, terminación de contratos, avalados por el Despacho Ministerial;
41. Diseñar, registrar y actualizar la base de datos de los empleados del Ministerio;
42. Suministrar información relacionada con necesidades de Recursos Humanos;

43. Llevar el registro del expediente personal de cada uno de los miembros del Ministerio, incluyendo períodos de vacaciones, control de asistencia, licencias y permisos solicitados;
44. Rendir informe de estadística de personal;
45. Redactar y desarrollar la política en materia de recreación de los trabajadores del Estado;
46. Dar mantenimiento y administrar los servicios instalados, servicios por instalar y la implementación de nuevos programas en los centros recreativos y vacacionales a cargo del Ministerio;
47. Garantizar la debida programación anual, cuatrimestral y mensual de las distintas actividades de mantenimiento de los servicios, de los aspectos recreativos y culturales y de otras actividades inherentes de los centros, en concordancia con los techos presupuestarios solicitados y aprobados;
48. Planificar y coordinar la ejecución de actividades culturales, deportivas y artísticas en los diferentes centros recreativos y vacacionales, a su cargo; así como vincularse, a nivel nacional e internacional;
49. Promover con el apoyo de la Unidad de Comunicación Social, programas de información, comunicación y educación acerca de los servicios y cuidados de los centros recreativos y vacacionales, que ofrece el Ministerio para los empleados del sector público;
50. Coordinar y establecer alianzas estratégicas con instituciones estatales, privadas y semi-privadas del ámbito recreativo y cultural, en beneficio de la recreación para los trabajadores del Estado;
51. Fomentar a nivel ministerial, con otras entidades de gobierno y de cooperación el mejoramiento de los centros recreativos y vacacionales;

52. Planificar, organizar, dirigir y controlar el uso y desarrollo de los recursos tecnológicos e informáticos de las distintas dependencias del Ministerio, a nivel nacional;
53. Elaborar, implementar y vigilar el cumplimiento que en materia de informática, telecomunicaciones y desarrollos tecnológicos especiales deban observar las dependencias del Ministerio, para lograr el óptimo aprovechamiento y correcta utilización de los recursos tecnológicos de la institución;
54. Planificar, establecer y difundir las políticas, normas y procedimientos para administrar, desarrollar y regular la prestación de servicios tecnológicos, de informática y telecomunicaciones, así como los equipos de cómputo propiedad del Ministerio, de conformidad con los lineamientos, planes y programas de modernización tecnológica de la institución y los que en un futuro sean establecidos;
55. Vigilar y controlar la óptima selección, administración y actualización de la infraestructura tecnológica de la institución de manera tal que ésta responda eficaz y eficientemente a las necesidades y requerimientos propios de las funciones a cargo del Ministerio, en sus diferentes ámbitos de acción;
56. Velar por el cumplimiento de las normas y programas que en materia de seguridad en informática (Backups) y telecomunicaciones se implementan en el Ministerio;
57. Planear, programar, coordinar, ejecutar y evaluar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes y sistemas informáticos, telecomunicaciones y de red de datos de la institución, a fin de mantenerla en óptimas condiciones de operación;
58. Determinar, difundir y aplicar las normas, procedimientos y criterios técnicos para gestionar la adquisición de bienes informáticos y telecomunicaciones con tecnología de última generación;

59. Participar en los estudios, análisis y eventos que en materia de avances tecnológicos informáticos y otros servicios de la misma naturaleza, que se realicen con otras dependencias u organismos estatales, con el propósito de promover la colaboración y apoyo para fortalecer y consolidar los sistemas informáticos y de telecomunicaciones del Ministerio;
60. Proponer e implementar mecanismos de control que permitan medir y evaluar la calidad de los servicios de la red informática y telecomunicaciones; dirigir la ejecución de programas de control y supervisión de los servicios que proporcionan empresas externas en materia de tecnologías de información;
61. Establecer las propuestas de convenios de cooperación con organismos estatales o privados tanto nacionales como internacionales, para el intercambio de experiencias e información que coadyuven al desarrollo tecnológico del Ministerio;
62. Promover el desarrollo y crecimiento de la red informática, con base en la desconcentración de servicios y modernización del Ministerio;
63. Capacitar, asesorar y apoyar a los empleados y funcionarios del Ministerio, cuando se realicen actualizaciones en términos de hardware y/o software, necesarios para la realización de sus actividades diarias, planificadas previamente:
64. Servir de enlace entre el Despacho Ministerial y las Subcoordinadoras Regionales, Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales;
65. Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades que realizan las Subcoordinadoras Regionales, Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales con el Despacho del Ministerio Trabajo y Previsión Social;

66. Asesorar y apoyar a las Subcoordinadoras Regionales, Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales en la resolución de conflictos laborales en sus jurisdicciones;
67. Transmitir y velar por el cumplimiento de las directrices y lineamientos que imparta el Despacho Ministerial a las Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales, dentro del marco de sus atribuciones y funciones las autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social;
68. Impulsar y fortalecer el proceso de desconcentración y descentralización administrativa del Ministerio;
69. Coordinar y administrar los recursos humanos y financieros de las distintas áreas que conforman las dependencias de sus ámbitos territoriales;
70. Atender los lineamientos e instrucciones que imparta la Coordinadora Nacional de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales, para la administración y manejo de las mismas, dentro del marco de sus atribuciones;
71. Informar a la Coordinadora Nacional de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales mediante un informe circunstanciado de las actividades de cada una de las áreas que conforman su dependencia, que deberá ser presentado dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes;
72. Transmitir y asegurar el cumplimiento de las directrices e instrucciones, que en materia de inspección laboral, imparta el Despacho Ministerial y el Inspector General de Trabajo;
73. Transmitir y asegurar el cumplimiento de las directrices e instrucciones que impartan las respectivas autoridades del Ministerio en sus ámbitos de competencia;
74. Promover y apoyar la participación del personal de la Dirección o Jefatura en las actividades de formación y capacitación que desarrolle el Ministerio y otras entidades;

75. Elaborar Plan Operativo Anual, dentro de los primeros dos meses de cada año y redactar la Memoria Anual de Labores siendo éste presentado en los primeros quince días del mes de enero, cuyos documentos deberán ser presentados a la Dirección General de Planificación y Cooperación del Ministerio;
76. Representar al Ministerio ante las organizaciones sociales e instituciones estatales y privadas de su jurisdicción, en los asuntos de su competencia;
77. Evaluar cuatrimestralmente la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual, debiendo remitir un reporte estadístico de dicha ejecución a la Dirección General de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales, quien dispondrá la distribución correspondiente;
78. Informar inmediatamente a la Coordinadora Nacional de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales, de las anomalías y deficiencias que detecten en la ejecución de las funciones a su cargo, así como de las necesidades administrativas y financieras que no sea posible cubrir con los recursos asignados:
79. Administrar el uso eficiente, en la circunscripción departamental y municipal a su cargo, de los recursos materiales, vehículos, mobiliario y equipo, papelería y útiles entre otros, reportando mensualmente su ejecución a la Coordinadora Nacional de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales;
80. Recibir y sistematizar los informes mensuales y anuales que le presenten cada una de las Subcoordinadoras Regionales, Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales;
81. Recopilar, generar y difundir estadísticas generales relacionadas con el cumplimiento del ámbito laboral, que sirvan de base para la formulación de políticas en esta materia;

82. Coordinar y atender solicitudes de información estadística requeridas por Organismos Internacionales, de conformidad con convenios ratificados por el Estado de Guatemala, así como de instituciones estatales y privadas del país;
83. Analizar e interpretar la información recopilada, para formular indicadores estadísticos para fines de consulta en materia de su competencia;
84. Elaborar y aplicar manuales, instructivos y boletas que sean necesarios para la producción de estadísticas;
85. Desarrollar e implementar métodos modernos para la formulación de estadísticas;
86. Promover los sistemas estadísticos de empleo e ingreso coordinado con el Instituto Nacional de Estadística y otras entidades relacionadas. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.5.2. Estructura interna del viceministerio administrativo-financiero.***

Para el cumplimiento de sus atribuciones, el Viceministerio Administrativo-Financiero, se estructura de la manera siguiente:

##### **1. Unidad de administración financiera**

###### 1.1. Departamento de Tesorería:

###### 1.1.1. Caja;

###### 1.2. Departamento de Contabilidad:

###### 1.2.1. Sección de Inventarios;

###### 1.2.2. Sección de Costos.

###### 1.3. Departamento de Presupuesto:

###### 1.3.1. Sección de Formulación, Programación y Control de Ejecución Presupuestaria;

1.3.2. Sección de Evaluación y Seguimiento de la Ejecución Financiera.

**2. Dirección administrativa:**

2.1. Departamento de Seguridad;

2.2. Departamento de Mantenimiento y Almacén;

2.3. Departamento de Transportes;

2.4. Departamento de Contrataciones y Adquisiciones.

**3. Dirección de Recursos Humanos:**

3.1. Departamento de Capacitación y Desarrollo;

3.2. Departamento de Administración de Personal;

3.3. Departamento de Aplicación;

3.4. Departamento de Relaciones Laborales;

3.5. Departamento de Reclutamiento y Selección.

**4. Dirección de sistemas de información:**

4.1. Departamento de Soporte Técnico;

4.2. Departamento de Desarrollo y Aplicaciones;

4.3. Departamento de Telecomunicaciones y Servidores.

**5. Dirección de recreación del trabajador del estado:**

5.1. Departamento de Proyectos;

5.2. Departamento de Programa de Recreación y Servicio al Usuario;

5.2.1. Sección de Centros Recreativos y Vacacionales.

**6. Coordinadora nacional de direcciones departamentales y jefaturas municipales:**

6.1. Subcoordinadora Regional Norte:

6.1.1. Dirección Departamental de Alta Verapaz;

6.1.2. Dirección Departamental de Baja Verapaz;

6.1.3. Dirección Departamental de El Peten.

**6.2.** Subcoordinadora Regional Oriente:

6.2.1. Dirección Departamental de Izabal;

6.2.2. Dirección Departamental de Chiquimula;

6.2.3. Dirección Departamental de Zacapa;

6.2.4. Dirección Departamental de Jalapa;

6.2.5. Dirección Departamental de Jutiapa;

6.2.6. Dirección Departamental de Santa Rosa;

6.2.7. Dirección Departamental de El Progreso.

**6.3.** Subcoordinadora Regional Sur.

6.3.1. Dirección Departamental de Escuintla;

6.3.2. Dirección Departamental de Retalhuleu;

6.3.3. Dirección Departamental de Suchitepéquez;

6.3.4. Dirección Departamental de San Marcos.

**6.4.** Subcoordinadora Regional occidente:

6.4.1. Dirección Departamental de Quetzaltenango;

6.4.2. Dirección Departamental de Totonicapán;

6.4.3. Dirección Departamental de El Quiché;

6.4.4. Dirección Departamental de Huehuetenango.

**6.5.** Subcoordinadora Regional Central:

6.5.1. Dirección Departamental de Sacatepéquez;

6.5.2. Dirección Departamental de Chimaltenango;

6.5.3. Dirección Departamental de Sololá.

**7. Dirección de estadísticas laborales:**

7.1. Departamento de Investigaciones;

7.2. Departamento de Procesamiento Estadístico y Difusión. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

***1.2.2.5.3. Organos consultivos.***

Tienen el carácter de órganos consultivos del Despacho Ministerial, los señalados por Convenios Internacionales, Acuerdos, Código de Trabajo, reglamentos y disposiciones legales vigentes. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

**1.2.2.6. Funciones de apoyo técnico.**

***1.2.2.6.1. Secretaría general.***

Son funciones de la Secretaría General, las siguientes:

1. Mantener y proporcionar información sobre la gestión técnica y administrativa del Despacho Ministerial y demás dependencias del ramo;
2. Agilizar el trámite de los asuntos ministeriales que sean de su competencia;
3. Elaborar proyectos de Acuerdos Gubernativos y Ministeriales, así como resoluciones, conforme lineamientos emitidos por el Despacho Ministerial, cumpliendo con todo el procedimiento legal que a cada caso corresponda;
4. Ser el enlace entre el Despacho y las dependencias del Ministerio, manteniendo un trámite constante, expedito y oportuno de los expedientes;

5. Notificar Acuerdos, providencias y resoluciones emanadas del Despacho Ministerial;
6. Recibir, registrar, clasificar y distribuir la documentación que ingresa al Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Organizar, sistematizar, actualizar y conservar el Archivo General del Ministerio;
7. Extender las certificaciones de los Acuerdos Ministeriales y otros documentos propios del Ministerio;
8. Refrendar las firmas del Ministro y Viceministros del Ministerio de Trabajo y Previsión Social;
9. Elaborar y remitir a la Unidad de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, dentro de los plazos, que para el efecto se le fijen. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.6.2. Consejo técnico y asesoría jurídica.***

Son funciones del Consejo Técnico y Asesoría Jurídica, las siguientes:

1. Emitir opiniones y dictámenes técnicos y jurídicos, así como evacuar consultas y audiencias cuando sean requeridas;
2. Que por delegación del Procurador General de la Nación. la autoridad designada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social puede ejercer la representación del Estado de Guatemala ante los órganos jurisdiccionales;
3. Intervenir ante los órganos institucionales donde tenga participación o interés el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, previa designación y autorización;

4. Elaborar y remitir a la Unidad de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, dentro de los plazos, que para el efecto se le fijen. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.6.3. Unidad de comunicación social.***

Son funciones de la Unidad de Comunicación Social, las siguientes:

1. Diseñar y ejecutar las políticas y estrategias de comunicación social, que den a conocer las actividades que realiza el Ministerio, a través de los medios de comunicación masivos o alternos;
2. Informar sobre la creación y promoción de espacios de diálogo y entendimiento con los diferentes sectores del país, por iniciativa del Ministerio;
3. Fortalecer y promover las relaciones públicas con los distintos medios de comunicación social del país;
4. Propiciar la apertura de espacios para la divulgación y análisis de temas coyunturales que competen al Ministerio;
5. Servir de enlace hacia y entre las dependencias del Ministerio, a efecto de promover los logros y avances institucionales para su divulgación;
6. Organizar y convocar a conferencias de prensa, cuando así lo disponga el Despacho Ministerial;

7. Elaborar productos auditivos, visuales, o de cualquier otro género, por cualquier medio o formato, de las actividades públicas oficiales que desarrolle el Despacho Ministerial o sus dependencias;
8. Diseñar y divulgar los materiales necesarios para la promoción de los distintos servicios y programas que están a cargo del Ministerio;
9. Dirigir y coordinar con el Consejo Técnico y Asesoría Jurídica las acciones y lineamientos de trabajo de la Oficina de Acceso a la Información Pública;
10. Establecer y velar por el cumplimiento de la línea editorial sobre el manejo y selección de información noticiosa, que genera el Despacho Ministerial desde o hacia las dependencias del Ministerio;
11. Administrar y actualizar la información consignada en el espacio informativo de la Página Web del Ministerio y redes sociales;
12. Supervisar el plan de comunicación estratégica de las Direcciones Generales del Ministerio de Trabajo;
13. Coordinar el montaje y la logística de los eventos públicos oficiales que realice el Ministerio;
14. Coordinar, ejecutar y supervisar la asistencia protocolaria de los actos oficiales del Ministerio;
15. Analizar, monitorear y recolectar la información transmitida por los medios de comunicación noticiosos escritos, radiales, televisivos, informáticos y/o alternativos;
16. Servir de enlace de coordinación interinstitucional con la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República, otros Ministerios y dependencias del Organismo Ejecutivo y demás organismos del Estado;

17. Elaborar y remitir a la Unidad de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto, dentro de los plazos que para el efecto se le fijen;
18. Administrar el funcionamiento del centro de llamadas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.6.4. Unidad de asuntos internacionales del trabajo.***

Son funciones de la Unidad de Asuntos Internacionales del Trabajo, las siguientes:

1. Conocer todos los asuntos relativos a la Organización Internacional del Trabajo -OIT- y otras entidades que se relacionen con el ramo, a efecto de velar por la difusión de Tratados y Convenios Internacionales ratificados por el Estado de Guatemala, así como los protocolos, acuerdos, resoluciones y recomendaciones adoptadas en materia de trabajo, aplicables a Guatemala;
2. Previa designación del Despacho Ministerial, colaborar con los diferentes organismos, organizaciones y entidades internacionales, que requieran apoyo en materia de trabajo;
3. Servir de contacto con las diferentes instituciones gubernamentales que conforman la Comisión Multiinstitucional para las Relaciones de Trabajo en Guatemala, así como los gobiernos y entidades extranjeras relacionadas con la temática laboral;
4. Estudiar y hacer las recomendaciones sobre diversos informes de las distintas organizaciones internacionales, sus instituciones especializadas y comisiones consultivas en materia de trabajo;

5. Atender todo lo relacionado con la Comisión Tripartita de Asuntos Internacionales de Trabajo, realizando las funciones de secretaría de dicha comisión:
6. Elaborar y remitir a la Dirección de Planificación y Cooperación, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, dentro de los plazos, que para el efecto se le fijen. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### ***1.2.2.6.5. Unidad de planificación y cooperación.***

Son funciones de la Unidad Planificación y Cooperación, las siguientes:

1. Asesorar al Despacho Ministerial y dependencias de este Ministerio en la promoción y desarrollo en lo relacionado con sistemas y procesos de planificación estratégica y operativa, en el marco de políticas y programas del Organismo Ejecutivo y compromisos internacionales adquiridos por el Estado de Guatemala, cuyo cumplimiento sea competencia del Ministerio:
2. Recopilar y generar información que oriente el diseño y desarrollo de las políticas, planes programas y proyectos del Ministerio;
3. Ser el enlace permanente con los organismos e instituciones nacionales encargadas de la formulación de política y planificación del Estado;
4. Mantener la constante coordinación con las distintas dependencias del Ministerio, a efecto de dar seguimiento a los distintos planes, programas y proyectos que se encuentren en ejecución;

5. Mantener comunicación permanente con los organismos, gobiernos y entidades que ofrezcan cooperación y asistencia a proyectos y programas para beneficio del Ministerio;
6. Coordinar y transmitir la línea programática y política del Ministerio para la elaboración, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos del Plan Estratégico Institucional PEI y el Plan Operativo Anual -POA- así como el Plan Anual de Compras de las diferentes dependencias del Ministerio;
7. Realizar estudios y asesorar en la identificación de necesidades, elaboración de términos de referencia y formulación de solicitudes de asistencia técnica y financiera a las distintas organizaciones internacionales;
8. Solicitar en cada dependencia, la información que sea susceptible de incluirse en la Memoria Anual de Labores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social;
9. Elaborar informes de gestión, de cumplimiento de metas y resultados que sean requeridos por la Presidencia del Organismo Ejecutivo, la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia, el Despacho Superior u otras entidades del Estado;
10. Elaborar y actualizar toda la documentación de procesos, procedimientos y registros de todas las dependencias del Ministerio;
11. Previa designación del Despacho Ministerial elaborar informes de gestión, de cumplimiento de metas y resultados que sean requeridos. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

### **1.2.2.7. Funciones de control.**

#### ***1.2.2.7.1. Auditoria interna.***

Auditoria Interna será la Unidad que, actuando con un enfoque de auditoria moderna e independiente con objetivos de aseguramiento y de consulta, concebida para agregar valor, coadyuve a mejorar las operaciones y transparentar el gasto del Ministerio: asimismo, será la responsable del ejercicio preventivo sobre potenciales hechos o actuaciones de las operaciones financieras y administrativas que realizan las dependencias del Ministerio, con el propósito de sugerir las acciones que sean procedentes para promover un proceso transparente y efectivo de la rendición de cuentas sobre la administración y el uso de sus recursos; sus funciones están reguladas por las Normas de Auditoria del Sector Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas para las instituciones del Sector Público no financiero y su observancia es obligatoria. Para el efecto se integrará con las áreas siguientes: Auditorias Financieras, Auditorias Administrativas y Operacionales, Auditorias de Sistemas y Auditorias Especiales. Por lo tanto le corresponde cumplir con las funciones siguientes:

1. Practicar diferentes tipos de auditorías, de acuerdo a la naturaleza y funciones de las Unidades Administrativas seleccionadas, de conformidad con el Plan Anual de Auditoria, así como los requerimientos específicos recibidos del Despacho Ministerial y los que en un futuro sea establecidos;
2. Elaborar el Plan Anual de Auditoria, a través del Sistema de Auditoria Gubernamental SAG-UDAI, presentarlo al Despacho Ministerial para su aprobación y enviarlo a la Contraloría General de Cuentas;
3. Calificar y comprobar que los gastos se efectúen en forma racional de acuerdo con la legislación vigente y los programas presupuestarios previamente aprobados;

4. Diseñar los procedimientos para evaluar en forma permanente los sistemas de operación (SIAF), sistemas computarizados, procesos de control interno y de control de calidad a ellos incorporados;
5. Prestar apoyo a las diferentes dependencias del Ministerio en asuntos relacionados con la entrega y recepción de cargos de funcionarios y otros que lo ameriten, previa notificación de la Dirección General de Recursos Humanos;
6. Informar al Despacho Ministerial, acerca de los hallazgos de actos ilícitos u otro tipo de deficiencias, a efecto de que ésta inicie las acciones legales correspondientes, quien además deberá informar a la Contraloría General de Cuentas;
7. Efectuar el control interno posterior, a efecto de evaluar los procesos, sistemas, operaciones y sus resultados en forma posterior a su ejecución, con base en los lineamientos del Sistema de Auditoria Gubernamental y los que en un futuro se establezca;
8. Todos los informes de la Unidad de Auditoria Interna, serán dirigidos al Despacho Ministerial con copia a la Contraloría General de Cuentas, según Reglamento de la Ley Orgánica del ente fiscalizador; además se debe enviar copia del mismo a los Directores de las áreas auditadas;
9. Realizar auditorías de diligenciamiento para verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en su oportunidad por la Unidad de Auditoria Interna y la Contraloría General de Cuentas;
10. Elaborar el Plan Operativo Anual, Memoria Anual de Labores y Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Unidad, como lo requiere la Dirección General de Planificación

y Cooperación del Ministerio. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

#### **1.2.2.7.2. Control interno.**

El control interno institucional lo ejercerán las autoridades superiores, los responsables de las unidades ejecutoras, y todos los responsables de las operaciones realizadas en el ámbito de sus funciones, así como el realizado por la unidad de Auditoría Interna, con base en los reglamentos, manuales e instructivos aprobados por la autoridad competente. (Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012)

Inicialmente el Ministerio de Trabajo y Previsión Social funcionaba por regiones siendo éstas:

<b>Región I / Metropolitana</b>	Guatemala
<b>Región II / Norte</b>	Baja Verapaz y Alta Verapaz
<b>Región III / Nororiental</b>	El Progreso, Izabal, Zacapa y Chiquimula
<b>Región IV / Suroriental</b>	Santa Rosa, Jalapa y Jutiapa
<b>Región V / Central</b>	Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla
<b>Región VI / Suroccidental</b>	Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu y San Marcos
<b>Región VII / Noroccidental</b>	Huehuetenango y Quiché
<b>Región VIII / Petén</b>	Petén

Funcionando en la Región IV en el departamento de Jutiapa, todas aquellas que necesitaban de sus servicios tenían que viajar hasta ese departamento, hasta que se descentralizó y cada departamento llegó a contar con su Delegación del Ministerio de Trabajo.

#### **1.2.2.8. Relato cronológico.**

Funcionando en la Región IV en el departamento de Jutiapa, todas aquellas que necesitaban de sus servicios tenían que viajar hasta ese departamento, hasta que se descentralizó y cada departamento llegó a contar con su Delegación del Ministerio de Trabajo.

En el año de 1999 se apertura la oficina del Ministerio de Trabajo en Cuilapa, Santa Rosa en la cual únicamente se contaba con las funciones de la Inspección General de Trabajo, y solamente había un inspector de trabajo, sus instalaciones se encontraban en el edificio Monterroso, ubicado frente al parque central de la localidad, prestaba los servicios de conciliación y visitaduría. (González O. A., 2021)

Luego, con el paso del tiempo y el incremento de la demanda también se tuvo que incrementar el número del personal con una secretaria y más inspectores de trabajo, se tuvo que reubicar la oficina en Colonia China, también se fueron prestando más servicios, además de la inspección de trabajo, también se prestaba el servicio de previsión social, oficina nacional de la mujer, programa de adulto mayor. (González O. A., 2021)

En sus comienzos interinamente funcionaba como Delegado Departamental el Licenciado Edgar Armando Paz, a su fallecimiento nombraron otro delegado interino que era el Licenciado Oscar Alfredo González, durante el gobierno de Otto Pérez Molina nombraron mediante Acuerdos Ministeriales a directores en los diferentes departamentos quedando en Santa Rosa la

Licenciada Vilma Didi Muñoz y en 2017 nombraron a la Licenciada Dámaris Revolorio quien es la actual directora de la Delegación. (González O. A., 2021)

En 2011 nombraron al Licenciado Oscar Alfredo González como Subdirector Técnico 1 Especialidad Inspección General de trabajo, en 2018 nombraron a la Licenciada Inés Jiménez en ese mismo cargo, con funciones de administradora. (González O. A., 2021)

En 2015 se trasladaron nuevamente las oficinas donde actualmente está ubicada, en la calle 15 de septiembre.

La Inspección General de Trabajo ha logrado favorecer al trabajador a obtener su pago de prestaciones laborales a través de la sección de conciliación y evitar un juicio en los órganos jurisdiccionales; más o menos un 80% de los trabajadores en el departamento se han visto favorecidos a obtener su indemnización y prestaciones laborales en la inspección de trabajo. (González O. A., 2021)

A través de la delegada Nohemí Ramírez quien es la encargada de la oficina de gestión de empleo se ha colocado a muchas personas en labores en la iniciativa privada, además se recibió documentación de personas interesadas a laborar fuera del país. (González O. A., 2021)

A través de esta oficina se dio la facilidad de la movilidad laboral para las personas que deseen trabajar fuera del país, donde fueron favorecidas muchas personas para obtener su visa para laborar en Canadá y Estados Unidos; actualmente siguen llamando personal de esos países con los documentos que recibió el ministerio De Trabajo a través de la oficina de gestión de empleo. (González O. A., 2021)

### **1.3. Usuarios**

Todos los trabajadores de las empresas privadas y las instituciones públicas.

Hombres y mujeres, jóvenes, adultos y adultos mayores.

### **1.3.1. Infraestructura**

La Delegación Departamental funciona en una casa arrendada, ubicada en Colonia China, Calle Quince de septiembre.

### **1.3.2. Proyección social**

La Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, es parte del Comité de Desarrollo (CODEDE), tiene la facultad de asistir a las reuniones convocadas por el gobernador departamental y poder aprobar las obras en beneficio del departamento. (González O. A., 2021)

En su momento también tiene la oportunidad de convocar a representantes de trabajadoras de sindicatos y trabajadores campesinos para elegir a sus representantes ante CODEDE. (González O. A., 2021)

A través del programa de adulto mayor se ha logrado beneficiar a muchas personas de la tercera edad, en el departamento de Santa Rosa. (González O. A., 2021)

### **1.3.3. Finanzas**

#### **1.3.3.1. Presupuesto**

##### ***Tabla 1***

*Fuente de Financiamiento Ministerio de Trabajo y Previsión Social*



MINISTERIO DE TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL  
PROGRAMACIÓN 2020

---

FUENTE DE FINANCIAMIENTO		Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado de Guatemala		
RENGLÓN	DESCRIPCIÓN	PROYECCIÓN	GASTO	SALDO
<b>GRUPO DE GASTO 00 "SERVICIOS PERSONALES"</b>				
0	Grupo cero			-
29	Otras remuneraciones de Personal Temporal			-
				-
	<b>Total Grupo 00</b>		-	-
<b>GRUPO DE GASTO 100 "SERVICIOS NO PERSONALES"</b>				
	<b>PROGRAMA</b>			
111	Energía Eléctrica	4,800.00	4,800.00	-
112	Agua			-
113	Telefonía	12,000.00	12,000.00	-
114	Correos y Telégrafos			-
121	Divulgación e Información			-
122	impresión, encuadernación y reproducción			-
133	Viáticos en el interior			-

---

136	reconocimiento de gastos			-
141	Transporte de personas			
	Arrendamiento de Edificio y			
151	Locales	60,000.00	60,000.00	-
	Arrendamiento de Máquinas y			
153	Equipo de Oficina			-
158	Derechos de bienes intangibles			-
181	Estudios de Investigación			-
183	Servicios Jurídicos			-
185	Servicios de capacitación			-
186	Servicios de Informática			-
	Servicio de atención y			
196	Protocolo			-
199	Otros Servicios no Personales			-
	<b>Total Grupo 100</b>		<b>76,800.00</b>	<b>-</b>
<hr/>				
<b>GRUPO DE GASTO 200</b>				
<b>"MATERIALES Y SUMINISTROS"</b>				
<hr/>				
211	Alimentos para personas	12,000.00	12,000.00	-
232	Acabados Textiles			-
233	Prendas de Vestir			-
<hr/>				

241	Papel de Escritorio			-
242	Papeles comerciales, cartulinas, cartones			
243	Productos de Papel y Cartón	6,000.00	6,000.00	-
244	Productos de Artes Graficas			-
245	Libros, revistas y periódicos			-
262	Combustibles y Lubricantes	3,000.00	3,000.00	-
267	Tintes Pinturas y colorantes	1,500.00	1,500.00	-
268	Productos plásticos nylon vinil y PVC	3,000.00	3,000.00	-
291	Útiles de oficina	15,000.00	15,000.00	-
294	Útiles deportivos y recreativos			-
297	Útiles, accesorios y materiales eléctricos			-
299	Otros materiales y suministros	2,700.00	2,700.00	
<b>Total Grupo 200</b>			<b>43,200.00</b>	
<b>GRUPO DE GASTO 300 "PROPIEDAD, PLANTA, EQUIPO E INTANGIBLES"</b>				
322	Equipo de Oficina			-

324	Equipo Educativo	-		
326	Equipo para Comunicación	-		
328	Equipo de Computo	-		
329	Otras Máquinas y Equipo	-		
<b>Total Grupo 300</b>		-		-
<b>GRUPO DE GASTO 400</b>				
<b>"TRANSFERENCIAS CORRIENTES"</b>				
	Otras transferencias a Personas			
419	Individuales			
	Transferencias a otras			
435	instituciones sin fines de lucro			
	Transferencias a Organismos			
472	Internacionales			
		-		-
<b>GRUPO DE GASTO 900</b>				
<b>"ASIGNACIONES GLOBALES"</b>				
913	Sentencias Judiciales			
<b>Total Grupo 900</b>				
<b>RESUMEN</b>				
<b>RENGLÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>DEVENGADO</b>
000	SERVICIOS PERSONALES	-	-	-
	SERVICIOS NO			
100	PERSONALES	-	76,800.00	76,800.00

	MATERIALES Y			
200	SUMINISTROS	-	43,200.00	43,200.00
	PROPIEDAD PLANTA			
300	EQUIPO E INTANGIBLES	-	-	-
	TRANSFERENCIAS			
400	CORRIENTES	-	-	-
900	ASIGNACIONES GLOBALES	-	-	-
	<b>TOTAL PROGRAMADO</b>	<b>-</b>	<b>120,000.00</b>	<b>120,000.00</b>

Fuente: Elaboración por parte de la directora departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa.

### 1.3.3.2. Fuentes de obtención de los fondos

La mayor fuente de ingreso principal es por parte del estado que año con año le asigna una parte del Presupuesto de Ingresos y Egresos de Guatemala, a partir de año 2017 se le dio la facultad al ministerio de trabajo asignar multas por falta a las leyes laborales, así que también tiene ingresos a través de las sanciones administrativas que se les impone a los patronos.

(González O. A., 2021)

## 1.4. Administración

### 1.4.1. Organización

#### 1.4.1.1. Nivel jerárquico de la institución.

Los niveles jerárquicos aplicados en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, son:

Directora Departamental y Delegada Departamental; ambas están en el mismo nivel jerárquico pues ninguno de sus puestos depende del otro, y cada una maneja su propio personal.

#### **1.4.1.2. Coordinación.**

En la institución se practica la comunicación interna al intercambiar la información con cada una de las unidades, la comunicación externa cuando se comunican con la sede central ubicada en la Ciudad de Guatemala de la Asunción. Practican la información verbal y cuando se es necesario la información escrita; estos tipos de información se pueden dar de forma descendente, ascendente y horizontal.

#### **1.4.1.3. Control.**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cuenta con un registro de asistencia por huella digital en la hora de entrada y salida, también se les lleva un control semanal sobre todo lo realizado durante el transcurso de esos días.

### **1.5. Ambiente institucional**

#### **1.5.1. *Clima laboral***

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de una empresa condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (Gan & Triginé, 2012)

De acuerdo a los datos obtenidos en el cuestionario que se les paso a los colaboradores se puede concluir que el clima laboral es agradable.

### 1.5.2. Relaciones interpersonales

La relación entre el personal de trabajo es importante, buscan por medio de la comunicación efectiva y trabajo en equipo desempeñar sus labores de forma productiva para poder agilizar los diferentes procesos según las tipologías de los casos, que se encuentra en los diferentes departamentos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa.

## 1.6. Lista de deficiencias, carencias identificadas

### 1.6.1. Análisis FODA

El análisis FODA se realizó con base a la información obtenida en el cuestionario que respondieron los colaboradores así como también por medio de la observación, ya que se pudo estar en la institución durante varias semanas realizando las 300 horas de práctica.

**Tabla 2**

*FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesorías a las personas a través de la Inspección General de Trabajo para que el trabajador obtenga el pago de sus prestaciones laborales</li> <li>✓ Personal capacitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kioscos de empleo</li> <li>✓ Ferias de empleo</li> <li>✓ Programa de ayuda al Adulto Mayor</li> <li>✓ Ayuda a las personas a encontrar trabajo fuera del país por medio de acuerdos entre Estados Unidos y Canadá</li> <li>✓ Financiamiento internacional</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de personal</li> <li>✓ Carencia de insumos de oficina</li> <li>✓ Equipos tecnológicos en mal estado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poca asignación de presupuesto</li> <li>✓ Aumento de denuncias laborales</li> <li>✓ Cambios de Gobierno</li> </ul>

- 
- |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realización de atribuciones extras a las estipuladas en su contratación.</li><li>✓ El vehículo con el que cuentan para movilizarse está en pésimas condiciones, pudiendo provocar un accidente mortal en cualquier momento.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Demasiada presión para el cumplimiento de metas.</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
- 

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas.

### ***1.6.2. Listado de Carencias***

- ✓ Falta de personal
- ✓ Falta de organización en el desarrollo de sus actividades
- ✓ Carencia de insumos de oficina
- ✓ Carencia de un botiquín y señalización de salidas de emergencia en caso de desastres naturales o provocados dentro de la institución
- ✓ Equipos tecnológicos en mal estado
- ✓ Falta de protección contra el COVID-19
- ✓ Medio de transporte en mal estado
- ✓ Poca asignación de presupuesto
- ✓ Las políticas no se encuentran visibles

### 1.6.3. Priorización de problemas

**Tabla 3**

*Ponderación de Problemas*

<b>Carencia</b>	<b>Ponderación</b>
Falta de Personal	9
Falta de organización en el desarrollo de sus actividades	10
Carencia de insumos de oficina	6
Carencia de un botiquín y señalización de salidas de emergencia en caso de desastres naturales o provocados dentro de la institución	6
Equipos tecnológicos en mal estado	7
Falta de Protección contra COVID-19	7
Medio de transporte en mal estado	8
Poca asignación de presupuesto	8
Las políticas no se encuentran visibles	7

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas.

**Tabla 4***Problematización*

<b>Carencia</b>	<b>Problema</b>
Falta de personal	¿Cómo se distribuyen las funciones entre todo el personal?
Carencia de organización	¿Qué consecuencias tiene el no contar con una buena organización?
Carencia de insumos de oficina	¿Cómo afecta la falta de insumos de oficina en la institución?
Carencia de un botiquín y señalización de salidas de emergencia en caso de desastres naturales o provocados dentro de la institución	¿Qué pasos seguirán al momento de un desastre natural o provocado?
Equipos tecnológicos en mal estado	¿Cómo afecta el no contar con los equipos tecnológicos en buen estado para el desarrollo de sus funciones?
Falta de protección contra el COVID-19	¿Cómo afecta al personal el no contar con la suficiente protección contra el COVID-19?
Poca asignación de presupuesto	¿Cómo afecta a los departamentos el no contar con una asignación de presupuesto para poder llevar a cabo sus programas y proyectos?
Las políticas no se encuentran visibles	¿Cómo sabe el personal cuales son las políticas que deben cumplir a cabalidad?

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas.

#### 1.6.4. Hipótesis acción

**Tabla 5**

*Hipótesis-Acción*

<b>Problema</b>	<b>Hipótesis-acción</b>
¿Cómo se distribuyen las funciones entre todo el personal?	Sí se contara con un manual de funciones, entonces sabría el personal como desarrollar sus actividades ante la falta de personal.
¿Qué consecuencias tiene el no contar con una buena organización?	Sí se cuenta con un manual de organización y funciones, entonces el personal tendrá un mejor desempeño en su departamento.
¿Cómo afecta la falta de insumos de oficina en la institución?	Sí se lograra gestionar la donación de insumos de oficina para la institución, entonces los colaboradores podrían elaborar folletos y guías dando a conocer los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores.
¿Qué pasos seguirán al momento de un desastre natural o provocado?	Sí se contara con un manual de respuesta ante desastres naturales y provocados, entonces el personal sabría cómo deben de reaccionar ante estas situaciones.
¿Cómo afecta el no contar con los equipos tecnológicos en buen estado para el desarrollo de sus funciones?	Sí se lograra gestionar la donación de equipos tecnológicos para el buen funcionamiento de la institución, entonces el personal tendría menos complicaciones para llevar a cabo sus actividades.
¿Cómo afecta al personal el no contar con la suficiente protección contra el COVID-19?	Sí se realiza la gestión para la obtención de productos de protección contra el COVID-19, entonces tanto los colaboradores como las

¿Cómo afecta a los departamentos el no contar con una asignación de presupuesto para poder llevar a cabo sus programas y proyectos?

¿Cómo sabe el personal cuales son las políticas que deben cumplir a cabalidad

personas que llegan a la institución estarían menos expuestos ante un contagio.

Al contar con el presupuesto suficiente, entonces los colaboradores podrían desarrollar sus actividades, beneficiando a la población del departamento de Santa Rosa. Sí se contara con las políticas por escrito y en forma visible para todo el personal, entonces los colaboradores tendrían el conocimiento de que deben y que no deben hacer.

---

Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

### **1.6.5. Selección del problema**

¿Cuáles serían las consecuencias dentro de la institución al no contar con una adecuada organización interna?

### **1.7. Propuesta de intervención – proyecto**

El Manual de Organización es el documento en el que se plasma la organización formal de la empresa, el cual establece los niveles jerárquicos, y especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que debe existir entre las diferentes unidades organizacionales, y los entes externos a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos. (Planificación, 2014)

Si se tiene una buena organización dentro de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, los colaboradores llevarán un mejor control al realizar sus funciones, al lograr establecer los niveles jerárquicos se mejorará la comunicación entre los jefes y demás personal, así como entre los diferentes departamentos, el manual de

organización facilitará a tener un mejor alcance al cumplimiento de los objetivos, pudiendo así ayudar más a la clase trabajadora de Santa Rosa.

### 1.8. Descripción de indicadores

**Tabla 6**

*Análisis de Viabilidad y Factibilidad*

<b>Indicador</b>	<b>Viabilidad</b>	<b>Factibilidad</b>
	<b>Si/No</b>	<b>Si/No</b>
¿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
¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?	No	No
¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	Si	Si
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	Si	Si
¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	Si	Si

¿La ejecución del proyecto beneficiara a la mayor parte de los colaboradores?	Si	Si
¿El proyecto mejorará el desarrollo de las actividades?	Si	Si
¿En el presupuesto se visualizan todos los gastos a realizar?	Si	Si
¿Es necesario el pago de gastos administrativos?	No	No
¿Será necesario gestionar crédito?	No	No
¿El proyecto se pagará con fondos de la institución a intervenir?	No	No

---

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas.

## Capítulo II

### 2. Fundamentación teórica

#### 2.1. Administración

Según Idalberto Chiavenato, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato, 2004)

Para Robbins y Coulter, la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" (Robbins & Coulter, 2005)

Hitt, Black y Porter, definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional" (Hitt, Black, & Porter, 2006)

Según Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Perriñez Cristóbal, la administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización" (Castro, Junco, Jimenez, & Perriñez, 2001)

Para Koontz y Weihrich, la administración es "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos". (Koontz & Weihrich, 2004)

Reinaldo O. Da Silva, define la administración como "un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización" (Silva, 2002)

### **2.1.1. Características de la administración.**

#### **2.1.1.1. Universalidad.**

El fenómeno administrativo se presenta donde quiera que existe un organismo social, pues en él siempre debe haber coordinación sistemática de medios. Por lo mismo, la Administración se da en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existen variantes accidentales. (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

#### **2.1.1.2. Especificidad.**

Aunque la Administración siempre está acompañada de otros fenómenos de índole distinta (en la empresa, funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto de los que acompaña. Se puede ver, por ejemplo, un magnífico ingeniero de producción (como técnico en esta especialidad) y un pésimo administrador. (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

#### **2.1.1.3. Unidad temporal.**

Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, por ejemplo, no por hacer los planes, se deja de mandar, controlar, organizar, etcétera. (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

#### **2.1.1.4. Unidad jerárquica.**

Todo aquel que dentro de un organismo social tiene carácter de jefe, participa en distintos grados y modalidades en la misma Administración. Así, por ejemplo, en una empresa forman “un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo”.

(Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

#### **2.1.2. *Importancia de la administración***

Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad, sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.

La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante. (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

Reyes Ponce nos enumera la importancia de la administración como:

La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste.

El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.

Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que, por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica. (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

Para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.

La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económico-social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.

En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

### ***2.1.3. Administración Pública y Privada***

En una primera clasificación de Administración pública y privada señalamos el siguiente criterio para distinguir estas dos grandes especies: cuando se trata de lograr la máxima eficiencia

en el funcionamiento de un organismo social de orden público, la técnica respectiva es la administración pública, y cuando ésta se busca en un organismo de tipo privado, hablamos de Administración privada.

La segunda clasificación de Administración considera las personas y las cosas. Respecto a la administración de personas podemos mencionar los directivos, los administrativos, los técnicos, supervisores inmediatos, empleados calificados y no calificados, y obreros calificados, semicalificados y no calificados; y al hablar de las cosas mencionamos las máquinas, los materiales, los métodos y el dinero. (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, 2007)

## **2.2. Organización administrativa**

En administración de empresas, la organización administrativa es el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos trazados de antemano. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

Toda empresa u organización posee un patrón o un orden propio, que guía sus procesos productivos y es responsable de su margen de eficiencia o efectividad. O sea, existen formas de organización administrativa más eficaces que otras, pero toda organización posee una estructura organizacional que define sus jerarquías, sus procesos y sus flujos.

La revisión y eventual mejoramiento de dicha estructura, así, significará el replanteamiento de los circuitos y patrones de la empresa, y puede perfectamente conducir a mejores y más potentes escenarios. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

Al mismo tiempo, la organización administrativa se entiende como una disciplina y una metodología de evaluación empresarial, que justamente se propone comprender el funcionamiento de las organizaciones y concebir los modelos necesarios para su estudio.

### ***2.2.1. Tipos de organización administrativa.***

Dependiendo de su forma y características, es posible distinguir entre varios modelos de organización administrativa, como son:

#### **2.2.1.1. Organización lineal.**

Se trata del modelo jerárquico tradicional, simple y piramidal, que presenta líneas de autoridad única y la información se transmite de manera unidireccional, desde las visiones globales superiores de la estructura, hasta las posiciones locales de la base. La toma de decisiones es totalmente centralizada y existe una jefatura única.

#### **2.2.1.2. Organización funcional.**

Esta es la versión moderna del modelo anterior, que estructura la empresa en base a departamentos, cada uno dotado de su jefe, y el total de los jefes dirigidos por la cúpula de la empresa, ya sea de manera individual o en base a reuniones. Es un modelo ideal para dividir el trabajo en pequeñas partes, y las decisiones suelen tomarse mediante consultas al especialista de cada área. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

#### **2.2.1.3. Organización matricial.**

Se trabaja en base a proyectos y resultados esperados, mediante la constitución de equipos de trabajo multidisciplinarios a los que pertenecen individuos de diversas áreas. Estos grupos poseen un jefe de proyecto, son temporales, e intercambian información con otros

proyectos de manera esporádica y eventual. Se comportan, del resto, como células más o menos autónomas. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

#### **2.2.1.4. Organización en comités.**

Opera en base a comités, o sea, a grupos reducidos a los que se asigna el estudio de alguna etapa o aspecto específico del proceso productivo, ya sea de manera formal o informal. Los miembros de los comités trabajan por separado y se reúnen cada cierto tiempo, involucrando generalmente a los líderes o jefes de cada sección de la empresa, y varían de acuerdo a la resolución de las situaciones específicas a atender. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

#### **2.2.1.5. Organización en trébol.**

Supone la contratación externa u outsourcing de muchas de las tareas de la empresa, cuyo equipo de trabajo fundamental lo constituyen quienes dirigen las labores externas y coordinan los diversos esfuerzos de la empresa. Es un modelo en boga en tiempos de baja contratación laboral. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

### **2.2.2. *Principios de la organización administrativa***

Todo tipo de organización administrativa debe tomar en cuenta lo siguiente:

#### **2.2.2.1. Fidelidad a los objetivos de la empresa.**

Ante todo, una empresa debe saber qué cosa es lo que se propone y cómo, y a esto último debe siempre responder la organización administrativa. De nada sirve tener una línea de montaje fordiana si se planea producir por outsourcing, por ejemplo.

#### **2.2.2.2. Paridad entre responsabilidad y autoridad.**

La autoridad y la responsabilidad van juntas, y este precepto es fundamental en el diseño de una organización administrativa. Cuando se ocupan cargos de autoridad, se debe recibir una

gratificación acorde y un conjunto de responsabilidades acorde. De otro modo, la jerarquía se desestabiliza. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

### **2.2.2.3. Flujo de la comunicación.**

La comunicación dentro de una empresa es fundamental, ya que un trabajador informado no sólo posee más opciones a la hora de tomar decisiones, sino que se sentirá más integrado a la organización y en líneas generales, la pasará mejor. Cada modelo organizacional faculta o imposibilita ciertos tipos de comunicación interna y externa. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

### **2.2.2.4. Amplitud del control.**

Existen modelos organizacionales más rígidos, en los que se enfatiza el control y existen constantes dinámicas de feedback. Hay otros modelos más laxos en los que se le otorga al individuo mayor cuota de autonomía. Esto determinará el modelo de toma de decisiones elegido e influenciará otros ítems de esta lista.

### **2.2.2.5. Continuidad.**

Todo modelo organizacional debe poder sostenerse en el tiempo, o sea, debe poder resolver coyunturas y continuar en funciones, sin tender al caos o a la inercia. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

## **2.2.3. *Elementos de una organización***

Toda organización administrativa está compuesta de los siguientes elementos:

### **2.2.3.1. Factores de producción.**

Se considera aquí a todos los elementos de la cadena productiva, o sea, aquellos involucrados directamente en la transformación de materia en bienes o servicios. Por ejemplo: la maquinaria, los trabajadores, etc. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

### **2.2.3.2. Factores de dirección.**

Aquellos elementos que acompañan el proceso productivo, lo vigilan y controlan, pero que no toman parte directa en él, sino indirecta, garantizando su funcionamiento. Por ejemplo: los cargos directivos, los contratos de outsourcing, las herramientas de mercadotecnia, etc. (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

### **2.2.3.3. Recursos.**

Aquellos elementos fundamentales sin los cuales sería imposible llevar a cabo la labor productiva. Pueden ser materiales o físicos (materia prima, energía, maquinaria, etc.) o inmateriales (mano de obra, conocimiento de trabajo, etc.). (Equipo Editorial, Etecé, 2020)

## **2.2.4. *Funcionalidad***

Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos:

### **2.2.4.1. Función técnica.**

El número, la variedad y la importancia de las operaciones técnicas; la circunstancia de que los productos de cualquier naturaleza (materiales, intelectuales, morales) salen generalmente de las manos del técnico; la enseñanza casi exclusivamente técnica de nuestras escuelas profesionales; las ventajas acordadas a los técnicos...; todo contribuye a dar a la función técnica, y, en consecuencia, a la capacidad técnica, una importancia que redundará en detrimento de las otras capacidades, tan necesarias y a veces más útiles para la marcha y la prosperidad de las empresas. (Fayol & Taylor, 1987)

#### **2.2.4.2. Función comercial.**

La prosperidad de una empresa industrial depende frecuentemente de la función comercial tanto como de la función técnica; si el producto no circula se produce la ruina. Saber comprar y vender es tan importante como saber fabricar bien.

#### **2.2.4.3. Función financiera.**

Nada se hace sin su intervención. Se necesitan capitales para el pago de salarios al personal, para la adquisición de inmuebles, útiles y materias primas, para el pago de dividendos, para la realización de mejoras, para la constitución de reservas, etcétera. Es indispensable una hábil gestión financiera a fin de procurarse capitales, para obtener el mayor provecho posible de las disponibilidades, para evitar compromisos imprudentes. (Fayol & Taylor, 1987)

#### **2.2.4.4. Función de seguridad.**

Tiene la misión de proteger los bienes y las personas contra accidentes, tales como el robo, el incendio y la inundación; de evitar las huelgas, los atentados y, en general, todos los obstáculos de orden social que puedan comprometer la marcha y hasta la vida de la empresa. (Fayol & Taylor, 1987)

#### **2.2.4.5. Función de contabilidad.**

Constituye el órgano de la vista en las empresas. Debe permitir conocer, en cualquier momento, dónde se está y a dónde se va. Debe dar informes exactos, claros y precisos sobre la situación económica de la empresa. (Fayol & Taylor, 1987)

#### **2.2.4.6. Funciones administrativas.**

Ninguna de las cinco funciones precedente está encargada de formular el programa general de acción de la empresa, de constituir el cuerpo social de coordinar los esfuerzos, de

armonizar los actos. Estas operaciones no forman parte de las atribuciones de la función técnica, como tampoco de la función comercial, financiera, de seguridad o de contabilidad. Ellas constituyen otra función, designada habitualmente con el nombre de administración, y cuyas atribuciones y esfera de acción se hallan muy mal definidas. (Fayol & Taylor, 1987)

- ✓ Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.
- ✓ Prever es escrutar el provenir y confeccionar el programa de acción.
- ✓ Organizar es constituir el doble organismo, material y social, de la empresa.
- ✓ Mandar es dirigir el personal.
- ✓ Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.
- ✓ Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas.

Así comprendida, la administración no es ni un privilegio exclusivo ni una carga personal del jefe o de los dirigentes de la empresa; es una función que se reparte, como las otras funciones esenciales, entre la cabeza y los miembros del cuerpo social. (Fayol & Taylor, 1987)

Agustín Reyes Ponce, indica que también debería agregarse la integración entre las funciones administrativas pues integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social. (Ponce, 2007)

### **2.3. Estructura organizacional**

Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se

desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. (González M. J., 2019)

## **2.4.Organigrama**

A lo largo de la historia administrativa, se han manejado diversos conceptos y nombres con que se designan las gráficas en las que se representa la estructura de una empresa o institución, entre ellos tenemos:

- ✓ Carta de organización,
- ✓ Diagrama de organización,
- ✓ Cartograma,
- ✓ Ortograma,
- ✓ Organograma,
- ✓ Cuadro jerárquico
- ✓ Organigrama, siendo este último el más utilizado en el sector público.

Entre los conceptos más utilizados está:

Franklin & Gómez (2002), lo definen como la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Terry (1967), manifestó que es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

Según los conceptos anteriores podemos concluir que un Organigrama es una guía o plano que representa gráficamente la estructura orgánica interna y formal de una unidad administrativa de manera objetiva y global (González M. J., 2019)

#### **2.4.1. *Objetivos de los organigramas***

Los organigramas tienen como objetivo o finalidad la de mostrar:

- ✓ Un esquema con los principales niveles jerárquicos;
- ✓ Los principales procesos de trabajo (unidades de línea y de asesoramiento);
- ✓ Muestra gráficamente la línea de autoridad y comunicación.
- ✓ Relación gráfica de la autoridad con los colaboradores (subordinados).
- ✓ Señala las unidades que se encuentran centralizadas o desconcentradas.

En la ciencia de la administración, los organigramas sirven de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la dependencia al reflejar gráficamente la estructura organizativa de sus procesos. En el área de organización y métodos, sirve para reflejar la estructura, así como velar por sus permanentes revisiones y actualizaciones las cuales se dan a conocer en los manuales de organización. (González M. J., 2019)

#### **2.4.2. *Contenido y división***

Un organigrama elaborado independientemente del manual de organización debe contener diversos datos para su identificación, entre ellos Título del documento, Nombre de quién elaboró, dictaminó y autorizó el organigrama, y el Gráfico y la simbología utilizada en la representación de este.

Los organigramas pueden dividirse para su mayor comprensión en organigramas generales o específicos, los primeros muestran la estructura general, dando de un solo vistazo las

relaciones de los principales procesos o componentes de la institución y los específicos, muestran el siguiente nivel de desagregación, es decir, la departamentalización o subprocesos en que se divide la organización. Entre más se desagregue un organigrama podrá ser de mayor utilidad en la comprensión de estos. (González M. J., 2019)

### **2.4.3. Tipos de organigramas.**

Existen varios tipos de organigramas para reflejar una organización, no obstante que en este módulo se menciona cada tipo, pero se profundizará en los de estructura orgánica mixta (horizontal y vertical) que es la que comúnmente se utilizan en la administración pública del estado. (González M. J., 2019)

Según la unidad administrativa que están graficando, los organigramas se dividen en:

#### **2.4.3.1. Generales.**

Son aquellos que se limita únicamente a las unidades o procesos de mayor importancia.

#### **2.4.3.2. Específicos.**

Son aquellos en los que se refleja un nivel más de desagregación de los procesos de trabajo.

### **2.4.4. Clasificación de organigramas de acuerdo a su contenido.**

En términos del contenido, los organigramas, se clasificarse en:

#### **2.4.4.1. Organigramas estructurales.**

Los organigramas estructurales son aquellos que tienen por objeto la presentación grafica de la estructura procesal (Unidades Administrativas) de una institución, así como de las relaciones que se dan entre sus órganos.

#### **2.4.4.2. Organigramas funcionales.**

Los organigramas funcionales son llamados también “organigramas de funciones”, y tienen por objeto indicar en el cuerpo de cada unidad o proceso, el nombre y las principales funciones vitales que deberán desempeñar cada una de ellas. Esto facilita el análisis y comprensión de todo lo que se lleva a cabo en dichas áreas orgánicas que conforman a la organización. (González M. J., 2019)

#### **2.4.4.3. Organigramas matriciales.**

Los organigramas matriciales son estructuras que crea líneas duales de autoridad; combina dos formas de departamentalización: la funcional y el servicio. La mejor ventaja de estos organigramas responde en poner juntos especialistas de la misma rama, permitiendo agrupar y compartir recursos especializados a través de los productos o servicios. Su mayor desventaja es la dificultad de coordinar las tareas de diversos especialistas funcionales para que se termine su actividad a tiempo y dentro del presupuesto. (González M. J., 2019)

#### **2.4.4.4. Organigramas de integración de puestos.**

Los organigramas de integración de puestos son aquellos que incorporan dentro del marco de cada área administrativa, los diferentes puestos establecidos para la ejecución de las funciones asignadas, el número de plazas existentes o requeridas o también denominadas por algunos autores, ocupadas y vacantes. (González M. J., 2019)

#### **2.4.4.5. Organigramas ubicación.**

Los organigramas de ubicación son aquellos que integran a todo el personal de la unidad administrativa, e incorporan en cada figura geométrica el rol que les toca jugar dentro de la unidad orgánica y el nombre de los servidores públicos que las ocupan. Los organigramas de ubicación no responden a la estructura orgánica ni deben considerarse como oficiales,

simplemente son de apoyo para la organización y ayudan a identificar la ubicación de cada persona sin importar dónde se encuentra adscrito. (González M. J., 2019)

#### **2.4.5. Clasificación de organigramas de acuerdo con su formato**

En términos del formato o su representación, los organigramas, se dividen en:

##### **2.4.5.1. Verticales.**

Son aquellos en la que la más alta jerarquía (la jerarquía es el rango que posee un trabajador dentro de una empresa), organismo o institución se coloca en la parte superior y la ramificación de los órganos se presenta de arriba hacia abajo, ubicando las unidades en renglones, cuyo distinto nivel representa su rango. (González M. J., 2019)

##### **2.4.5.2. Horizontales.**

##### **2.4.5.3. Mixtos.**

Son aquellos que se combinan entre el formato vertical para algunos niveles y el horizontal para otros.

Nota: Por facilidad de interpretación y capacidad de información, éstos son los más recomendados para los manuales de organización. (González M. J., 2019)

##### **2.4.5.4. De bloque.**

Son una variante de los organigramas verticales y tienen la particularidad de representar un solo bloque, todas las unidades en espacios más reducidos, permitiendo la aparición en el gráfico de los órganos ubicados en los últimos niveles. (González M. J., 2019)

##### **2.4.5.5. Circulares.**

Son aquellos que tienen en el centro del organigrama el órgano de más alta jerarquía y sus relaciones parten del centro hacia fuera, de igual forma con sus unidades orgánicas de

diferentes niveles; con ello, forman círculos concéntricos alrededor de la más alta jerarquía. Sin embargo, no es recomendable utilizarlo para utilizarse en estructuras de la administración pública dado que visualmente es más complejo y es de difícil interpretación. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6. Nomenclatura convencional: elementos gráficos.**

Como ya lo hemos venido observando, los organigramas reflejan entre otros aspectos, el patrón básico de trabajo de una institución por lo que son importantes los siguientes aspectos:

##### **2.4.6.1. Las figuras geométricas.**

Simbolizan o representan a las unidades administrativas del organismo en el organigrama. Las figuras sirven, para expresar gráficamente algunas particularidades de las unidades representadas, por lo tanto, todas las figuras deberán ser de preferencia rectangular y todas del mismo tamaño o dimensión. Se recomienda que siempre estén con línea delgada. (González M. J., 2019)

##### **2.4.6.2. La ubicación que se le da a cada unidad administrativa u orgánica en el organigrama**

Depende de las relaciones de los procesos esenciales del organismo, poniendo al órgano de dirección y las unidades de staff en la parte superior y las áreas que representan los procesos vitales (componente de línea u operacional), de izquierda a derecha según se da respuesta a la misión o razón de ser y a continuación las áreas de apoyo, es decir, si se trata de una organización dedicada a otorgar servicios de salud, entonces los primeros componentes serán los que otorgan los servicios médicos y hospitalarios, después las áreas de servicios auxiliares, y al último las áreas de logística y administración que son las apoyan a todos. (González M. J., 2019)

Los organigramas se componen de tres partes, en la primera se ubica la alta dirección, en el centro se encuentra el staff que son las unidades de asesoramiento y de servicios auxiliares, en el tercer componente se encuentran las unidades de línea u operacional.

#### **2.4.6.3. Las líneas de conexión.**

Nos indican los diferentes tipos de relaciones existentes entre las unidades que integran la estructura orgánica del organismo. Estas líneas deberán utilizarse en un trazo más grueso que las líneas de los rectángulos del organigrama y no deben adelgazarse a medida que descienda a los niveles inferiores. Además, debe evitar el cruce de líneas, por lo que se recomienda estudiar el diseño. (González M. J., 2019)

Existen varios tipos de líneas que representan:

##### ***2.4.6.3.1. Relación de autoridad o jerarquía lineal.***

Es aquella que implica una subordinación entre los responsables de las unidades administrativas con sus subalternos. (González M. J., 2019)

##### ***2.4.6.3.2. Relación de autoridad o jerarquía funcional.***

Es aquella que representa mando especializado y no dependencia jerárquica. La autoridad funcional se presenta en forma paralela a la autoridad lineal entre un órgano y un subordinado de otro órgano, entre órganos de un mismo nivel jerárquico, entre unidades del organismo central y los órganos desconcentrados. (González M. J., 2019)

##### ***2.4.6.3.3. Relación de asesoría STAFF.***

Son órganos que proporcionan asistencia técnica y especializada a los órganos de mando y de línea. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.4. Interna.**

Son aquellos órganos de carácter permanente y pertenecen a la organización, de éstos hay dos tipos, los que trabajan permanentemente y aquellos que únicamente sesionan esporádicamente. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.5. Externa.**

Son aquellos órganos que no pertenecen a la institución, de éstos existen dos tipos, las que reciben recursos de la institución y las que no los reciben. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.6. Relación de coordinación o colaboración.**

Es aquella que tiene por objeto interrelacionar las actividades que realizan diversas áreas orgánicas, la cual puede darse entre unidades de un mismo nivel o entre unidades del órgano central a los desconcentrados. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.7. Relación con órganos descentralizados y desconcentrados**

Es aquella que tiene por objeto representar a los órganos descentralizados y desconcentrados con que cuenta la institución. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.8. Descentralizados.**

Este tipo de órgano son aquellos que tienen patrimonio propio y personalidad jurídica.

#### **2.4.6.3.9. Desconcentrados.**

Son aquellos órganos que están jerárquicamente subordinados a una entidad y que tienen autonomía operativa por función para resolver sobre la materia dentro del ámbito regional. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.10. *Relación con comités.***

Son aquellas unidades internas o externas que se integran por personas seleccionadas para examinar, verificar y aprobar ciertos asuntos de carácter provisional, por lo que no modifican la estructura orgánica. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.11. *Relación con comisiones.***

Son aquellas áreas internas o externas que colaboran de manera permanente o accidental en el desempeño de servicios de carácter público, con la facultad de realizar alguna gestión. Cuando se incluyan estas comisiones en el organigrama, deberá tomarse en cuenta si se trata de una comisión intersecretarial, Desconcentrada o Internas de Administración a saber.

#### **2.4.6.3.12. *Intersecretariales.***

Son las integradas por los representantes de diversas instituciones para coordinar determinadas acciones de dos o más organismos.

#### **2.4.6.3.13. *Desconcentradas.***

Son aquellas que tienen facultades de decisión, pero están sujetas a la planeación y control de sus actividades por el órgano del cual dependen, aunque cuenten con cierta autonomía. (González M. J., 2019)

#### **2.4.6.3.14. *Internas de administración.***

Estas comisiones dependen directamente del titular de la dependencia u organismo.

### **2.4.6.4. Los Nombres de las unidades administrativas u orgánicas**

Es de vital importancia que el nombre de las unidades administrativas u orgánicas aparezca sin abreviaturas y que ésta corresponda principalmente al proceso de trabajo que realiza

dicha unidad en forma breve y concisa, de tal manera que no surjan dudas en la comprensión, análisis o diseño de los organigramas. (González M. J., 2019)

Nota: La nomenclatura debe reflejar el proceso principal de trabajo, no el nombre del puesto del servidor público.

## **2.5. Jerarquía**

La jerarquía de autoridad es la manera en que la organización implementa el mecanismo de coordinación conocido como supervisión directa.

Conforme la organización va adquiriendo complejidad, se van añadiendo a la misma más directivos, ya no solo para dirigir a los trabajadores, sino también para dirigir a otros directivos, construyéndose así una jerarquía administrativa de autoridad: un supervisor de primera línea se pone al frente de un grupo de trabajadores del núcleo, constituyendo así una unidad fundamental de organización; otro directivo asume el mando de dichas unidades fundamentales constituyendo así una unidad de orden superior. Y así sucesivamente hasta que todas las unidades quedan bajo las órdenes de la dirección general, formando así una jerarquía completa que se representa gráficamente a través del organigrama.

Los niveles se emplean para identificar procesos esenciales (los procesos esenciales son aquellos que están relacionados con la misión y naturaleza de la Unidad Administrativa u Orgánica de la organización) y se refieren a la posición relativa que ocupan éstos en los organigramas. Las posiciones en un mismo nivel horizontal tienen la misma importancia, jerárquica y se dibujan de izquierda a derecha y por último se ubican los procesos de apoyo. (González M. J., 2019)

Al establecerse una jerarquía dentro de la organización se permite evitar las relaciones contradictorias de autoridad. La jerarquía es un aspecto de la autoridad que ya se puede observar en el análisis de la burocracia weberiana. El estudio de la jerarquía permite conocer en buena medida algunas variables culturales de la organización, que puede ser caracterizada como muy jerárquica (estructuras altas con muchos escalones jerárquicos) o como poco jerarquizadas (estructuras planas con pocos escalones jerárquicos).

La jerarquía delimita las potenciales relaciones, tanto formales como informales de los trabajadores, y el tipo de interacciones de autoridad y subordinación que estos implementarán. Fija también el ámbito de control de cada superior.

## **2.6.¿Qué es un manual?**

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución de trabajo. (Duhalt)

Los manuales, por otra parte, deben servir para explicar las normas más generales con un lenguaje que pueda ser entendido por los empleados de todos los niveles, y en su caso por los administradores, dando énfasis a la información de los procesos y procedimiento administrativos. Los manuales administrativos facilitan, además, el adiestramiento y orientación del personal; coadyuvan a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido. (Duhalt)

### **2.6.1. Los manuales administrativos**

La eficiencia y oportunidad en el desarrollo de las funciones y actividades de cualquier empresa, descansa en buena medida en la claridad y fluidez de las comunicaciones que en ella se establezcan para la transmisión de la información básica requerida.

Los manuales administrativos constituyen medios valiosos para la comunicación, y fueron concebidos dentro del campo de la administración para registrar y transmitir, sin distorsiones, la información referente a la organización y funcionamiento de una empresa, así como la de las unidades administrativas que la constituyen. (Duhalt)

### **2.6.2. Objetivos de los manuales.**

En esencia, los manuales representan un medio de comunicación para señalar las decisiones administrativas, que tiene como propósito señalar en forma ordenada y sistemática la información.

Según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Presentar una visión de conjunto del organismo social.
- ✓ Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ✓ Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- ✓ Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas.

- ✓ Facilitar el reclutamiento y la selección de personal.
- ✓ Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas.
- ✓ Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

(Duhalt)

### **2.6.3. Clasificación de los manuales**

Los manuales administrativos se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y otros criterios, pero pueden resumirse de la siguiente manera:

#### **2.6.3.1. Por su contenido.**

La primera clasificación se refiere al contenido y se desprende de la propia definición de manual que se ha dado. Así tenemos que habrá manuales de:

- ✓ Historia de la empresa.
- ✓ Organización de la empresa.
- ✓ Políticas de la empresa.
- ✓ Procedimientos de la empresa.
- ✓ Contenido múltiple, que trate dos o más de estos temas, por ejemplo.
- ✓ Manuales de puesto (precisa labores, procedimientos y rutinas de un puesto).
- ✓ Manuales de técnicas (trata acerca de los principios y técnicas de una actividad determinada, por ejemplo, el manual de técnicas de sistemas y procedimientos).

(Duhalt)

#### **2.6.3.2. Por su función específica.**

Al área de actividad de que trata el manual, así puede haber manuales de

- ✓ Ventas
- ✓ Compras
- ✓ Finanzas
- ✓ Personal
- ✓ Créditos y cobranzas
- ✓ Otras funciones
- ✓ Generales, que se ocupen de dos o más de estas áreas. (Duhalt)

#### ***2.6.4. Función que desempeñan los manuales administrativos en una organización descentralizada.***

La delegación provoca una acción para confiar responsabilidad y autoridad por parte de la dirección superior de una empresa, en sus divisiones o sucursales. El buen éxito de la descentralización depende de que el directivo principal y sus ayudantes mantengan un control suficiente para prevenir que la delegación se convierta en una abdicación. (Duhalt)

El equilibrio de las actividades de control en una organización descentralizada es muy delicado y requiere una comprensión muy especial por parte del personal de sistemas y procedimientos, sobre todo en lo referente a su función de elaborar y distribuir manuales.

Existen algunas reglas básicas para la manualización bajo el estilo descentralizado de organización y son:

Con la descentralización, los ejecutivos asesores tienen la responsabilidad de formular indicaciones de políticas relacionadas con las actividades.

Los procedimientos de control financiero y otros más que se relacionen con él deberán publicarse a fin de que la autoridad para acciones específicas quede delegada de acuerdo con el plan de descentralización.

Las instrucciones sobre procedimientos deberán expresar qué es lo que se pretende llevar a cabo.

Debe tenderse a que las divisiones operantes desarrollen y mantengan al día sus propios manuales, en los cuales interpreten datos de los manuales de la matriz y adapten las instrucciones a sus objetivos y condiciones locales. (Duhalt)

## **2.7. Manual de organización y funciones**

El manual de organización y funciones (MOF), es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo. (Elaboración de Manual de Organización y Funciones, s.f.)

### **2.7.1. Utilidad**

Determina las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente. (Elaboración de Manual de Organización y Funciones, s.f.)

Proporciona información a los directivos y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de la entidad.

Ayuda a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o paso en el flujo de procedimientos.

Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación. (Elaboración de Manual de Organización y Funciones, s.f.)

### **2.7.2. Criterios para la elaboración del manual de organización y funciones**

Las entidades deberán tomar en cuenta los siguientes criterios para la elaboración del MOF:

1. En el MOF no se deberá crear nuevas unidades orgánicas distintas a las contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones, ni modificarlos.
2. En el MOF no se deberá crear cargos o puestos de trabajo adicionales, ni modificar los establecidos oficialmente en el Cuadro para Asignación de Personal.
3. El MOF será elaborado en forma independiente en las unidades orgánicas del segundo nivel organizacional de las entidades.
4. En la redacción de las funciones de los cargos o puestos de trabajo se deben tener en cuenta lo siguiente:
5. El lenguaje a utilizar debe ser claro, sencillo y breve.
6. La acción a realizar debe ser expresada en verbo infinitivo, al inicio de cada función, a continuación, debe indicarse el asunto sobre el que trata la acción, de ser necesario para una mejor comprensión de la función, el ámbito formal del asunto y por último el propósito, fin u objeto de la función.

Ejemplos:

"Absolver (acción) consultas en materia legal (asunto) de las diversas dependencias del Ministerio de Salud (ámbito formal del asunto) para lograr la correcta aplicación de las normas."

"Diseñar (Acción) los protocolos (asunto) de las prestaciones o atenciones de salud (ámbito formal del asunto) para lograr su estandarización y mejora de la calidad de atención al paciente.

En las funciones específicas se deberá colocar en el último numeral, la siguiente frase:

"Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato"

Si en una unidad orgánica existen varios cargos o puestos de trabajo con igual denominación y que desempeñan funciones similares, se deberá describir en el MOF una sola vez y efectuar la indicación del número de los cargos considerados.

Para la especificación de los requisitos mínimos exigibles de los cargos o puestos de trabajo se deberá tener en cuenta lo establecido en el Manual Normativo de Clasificación de Cargos y de ser necesario, los directivos de las unidades orgánicas podrán especificar los requisitos deseables sobre títulos y grados, estudios complementarios o de especialización y experiencia laboral, así como los referidos a capacidades, habilidades y actitudes necesarias para que se cumplan las funciones asignadas al cargo. (Elaboración de Manual de Organización y Funciones, s.f.)

### ***2.7.3. Elementos que integran el manual***

#### **2.7.3.1. Identificación.**

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán anotarse los datos siguientes:

### **2.7.3.2. Logotipo de la dependencia.**

- ✓ Nombre de la Dependencia.
- ✓ Título del manual de organización.
- ✓ Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización permanente.
- ✓ Fecha de implantación o, en su caso, de actualización. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

### **2.7.3.3. Contenido.**

En este apartado se presentan, de manera sintética y ordenada, los capítulos que constituyen el manual o los títulos principales que comprende. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

#### ***2.7.3.3.1. Introducción.***

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que comprenda totalmente los siguientes rubros:

- ✓ Propósito y utilidad.
- ✓ Síntesis del contenido.
- ✓ Ámbito de su aplicación.
- ✓ Áreas que participaron en la elaboración del manual.

- ✓ Importancia de mantener permanentemente actualizado este manual. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)
- ✓ La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible.
- ✓ La introducción deberá elaborarse en un máximo de tres cuartillas. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.2. *Objetivo del manual.***

En este apartado se deberá expresar el propósito que se pretende alcanzar con la aplicación del manual. Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme la elaboración de los manuales con uniformidad, contenido y presentación que permita optimizar la eficiencia en la organización y funcionamiento de las unidades administrativas de la institución. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar: ¿Qué se hace?; y la segunda, ¿Para qué se hace?.

La descripción de los objetivos se iniciará con un verbo en infinitivo, y en un máximo de cinco líneas. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.3. *Antecedentes históricos.***

Se darán a conocer las principales transformaciones sobre la organización y funcionamiento de la unidad administrativa correspondiente, en orden cronológico indicando las disposiciones jurídico-administrativas que hayan dado origen y/o modificado la estructura organizacional de la misma. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.4. Marco jurídico**

En esta parte del manual se mencionan las disposiciones jurídicas relacionadas por orden jerárquico, que dan origen a la organización, que establecen su creación y sus atribuciones, así como aquellas que regulan su funcionamiento. Se deberá ordenar y jerarquizar los documentos jurídico-administrativos vigentes, en forma descendente, según se muestra a continuación:

- a)** Constitución Política de la República de Guatemala
- b)** Leyes.
- c)** Códigos.
- d)** Reglamentos.
- e)** Decretos.
- f)** Convenios.
- g)** Acuerdos.
- h)** Circulares y/u Oficios.
- i)** Documentos Normativo-Administrativos (manuales, guías o catálogos).
- j)** Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Se deberán indicar en forma clara y precisa los nombres de los ordenamientos jurídicos y administrativos y citar su número de referencia (capítulo, artículo, fracción y en su caso, letra de inciso), fecha de publicación o expedición, así como su última reforma. Debe seguirse el orden cronológico en que fue expedida cada disposición. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.5. Atribuciones**

Desde el punto de vista jurídico, las atribuciones son medios para alcanzar fines. En el caso de los órganos administrativos, las atribuciones están representadas por las competencias que marca la Ley. Las atribuciones le dan su amplitud y su limitación, determinan su ámbito de competencia. Se deberá hacer una transcripción textual y completa de las atribuciones de la unidad administrativa con base en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y en el Reglamento Interior de la Dependencia de que se trate. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.6. Misión y visión**

La Misión es la razón de ser de la institución, la cual explica su existencia. Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental.

La Visión representa el escenario altamente deseado por la institución que se quisiera alcanzar en un periodo de largo plazo. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.7. Estructura orgánica**

Se debe identificar y mostrar los niveles jerárquicos y la relación que guardan entre sí cada uno de los órganos que integran la estructura autorizada apegándose al número de código organizacional establecido por la institución, enseguida del número del código organizacional, se anotan los nombres de los órganos que integran la unidad administrativa de acuerdo con la estructura autorizada. La descripción de la estructura orgánica debe corresponder a su representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente a la nomenclatura de las unidades administrativas como a su nivel jerárquico y al orden de presentación. Se debe representar en

primer lugar las áreas sustantivas y a continuación las de apoyo, siempre y cuando formen parte de la estructura orgánica autorizada.

Para ejercer una mejor función de dirección y control por parte de las unidades de mando, se recomienda que éstas no tengan más de 6 áreas subordinadas. Una unidad de mando justifica su existencia cuando las funciones asignadas son congruentes con las atribuciones conferidas y cuando depende de ésta más de un área subordinada. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.8. Organigrama**

Se debe representar gráficamente la relación ordenada de las áreas que componen una unidad administrativa, autorizada por la institución, reflejando en forma sistemática la ubicación del órgano administrativo, su integración, sus niveles jerárquicos y sus líneas de autoridad y asesoría.

En un organigrama se localiza el tipo de unidades que conforman una estructura, sus relaciones, las características de la dependencia, y sus funciones básicas. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

Los organigramas, por sus características:

- ✓ Proporcionan una imagen formal de la organización, constituyéndose en una fuente autorizada de consulta.
- ✓ Indican las relaciones de jerarquía que guardan entre sí los principales órganos de la institución.
- ✓ Facilitan al personal el conocimiento de su ubicación y relaciones dentro de la estructura orgánica.

- ✓ En las tareas de organización, ayudan a descubrir posibles duplicidades o dispersiones en el quehacer o las atribuciones; fracturas en los procesos; dualidades de mando; omisiones; incongruencia en relaciones de dependencia y niveles jerárquicos; y tramos insuficientes o excesivos de supervisión y control.
- ✓ Constituyen un elemento valioso en el apoyo de la inducción y capacitación de los trabajadores.
- ✓ En general, auxilian en el análisis, conocimiento y diseño de la organización.

Para la elaboración de los organigramas se deberá observar lo siguiente:

- ✓ Conocer la organización de la dependencia.
- ✓ Dibujar el organigrama con figuras de dimensiones semejantes para representar cada área y con líneas de conexión para indicar las relaciones existentes entre éstas.
- ✓ Ubicar cada área representada, de acuerdo al nivel jerárquico que le corresponde.
- ✓ Conectar todas las áreas dependientes del titular de la Dependencia, por medio de una sola línea.
- ✓ Representar en primer lugar las áreas sustantivas y a continuación las de apoyo.
- ✓ Establecer la relación principal de autoridad, a través de líneas de conexión.
- ✓ Representar áreas de asesoría (staff), mediante líneas discontinuas colocadas perpendicularmente a la autoridad principal o área.
- ✓ Utilizar una línea de trazo discontinuo en forma transversal, para indicar órganos o unidades desconcentradas.

El organigrama deberá representar los niveles jerárquicos que han sido autorizados, desde el máximo nivel y hasta jefatura de departamento. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.9. Objetivo**

El objetivo constituye el propósito que se pretende cumplir, y que especifica con claridad el qué y para que se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Se plantearán como máximo tres objetivos por área.

La descripción de los objetivos se iniciará con un verbo en infinitivo, y se evitará el uso de adjetivos calificativos. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

Describe la finalidad hacia la cual se orientan los recursos y los esfuerzos de una unidad administrativa, para el cumplimiento de una actividad institucional que corresponde por atribución a una dependencia y/o unidad administrativa.

Las unidades administrativas pueden participar en el cumplimiento de una o varias actividades de la institución, por lo que sus objetivos reflejarán su contribución al cumplimiento de éstas.

Para el objetivo. Especificar la finalidad que pretende alcanzar el área a través del desarrollo de sus funciones, es decir el ¿Qué?, el ¿Cómo? y el ¿Para qué?, debiendo ser congruente con el objetivo del área superior de la cual depende funcional y jerárquicamente.

Cuando exista más de un objetivo, jerarquizar de acuerdo a su importancia y con relación a sus atribuciones. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.10. Funciones**

Constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de las atribuciones y objetivos planteados.

Las funciones deberán ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área que se trate. Las funciones descritas para cada órgano administrativo serán las más relevantes con relación al ámbito de su competencia e incluirán sólo las de carácter sustantivo.

Se recomienda un máximo de diez. La descripción de las funciones deberá iniciarse con un verbo en infinitivo. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.11. Funciones sustantivas.**

Son las que identifican la esencia de la unidad administrativa para el cumplimiento de los objetivos.

La redacción de las funciones deberá tener características de ser veraz, breve, clara y precisa. Cada función iniciará con verbo en infinitivo, teniendo especial cuidado en vigilar que las funciones asignadas a los órganos de nivel jerárquico superior, cuenten con el respaldo correspondiente en sus unidades subordinadas. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.12. Funciones de apoyo.**

Son aquellas que facilitan y contribuyen al logro de las funciones sustantivas, ya que forman parte del proceso administrativo y que, por su naturaleza técnico- administrativa, son de carácter obligatorio y de aplicación general por todas las dependencias.

Se debe enunciar el objetivo y a continuación las funciones de cada una de las áreas que integran la unidad administrativa, encabezando cada descripción con el nombre del área.

(Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

#### **2.7.3.3.13. *Glosario de términos***

Es un listado alfabético de definiciones de aquellas palabras o términos utilizados en el documento y que pueden prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción o no son ampliamente conocidos. (Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, 2005)

Para redactarlo se recomienda ajustarse a los criterios siguientes:

- ✓ Defina con la mayor claridad y concreción posible los términos técnico-administrativos señalados en el manual.
- ✓ Incluya solamente los términos que se presten a confusión.
- ✓ Ordene los términos en forma alfabética.
- ✓ Describa los conceptos sin incluir para ello el término que pretende definir.

## **Capítulo III**

### **3. Plan de acción**

#### **3.1. Identificación**

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Estudiante: Monica Patricia Camey Alvarado

Registro Académico: 201640242

Código Único de Identificación: 3067 75093 0601

#### **3.2. Título del proyecto**

Creación de un Manual de Procedimientos en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa.

#### **3.3. Problema seleccionado**

¿Cuáles serían las consecuencias dentro de la institución al no contar con una adecuada organización interna?

#### **3.4. Hipótesis – acción**

Un Manual de Procedimientos en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa, funcionando con un mejor manejo en el departamento.

Sí se cuenta con un manual de organización y funciones entonces el personal tendrá un mejor desempeño en su departamento.

### **3.5.Ubicación geográfica de la intervención**

Calle Quince de septiembre, Barrio La Parroquia 1-72, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

### **3.6.Ejecutor de la intervención**

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado:

Monica Patricia Camey Alvarado

### **3.7.Unidad ejecutora**

Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa.

### **3.8.Descripción de la intervención**

Para la selección del problema se realizó un diagnóstico, el cual indica, que una de sus principales dificultades es la falta de una buena organización, duplicidad de funciones, entre otros.

Por lo tanto, se propone la creación de un Manual de Organización y Funciones internamente para llevar un mejor control de las actividades que desempeñan los colaboradores de la institución, de esta manera lograr tener un desempeño más eficiente y eficaz.

### **3.9.Justificación de la intervención**

Establecer una organización funcional en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa, es parte fundamental, para poder obtener

un mejor alcance al cumplimiento de los objetivos planteados, en la delegación existen ciertas confusiones al no tener un conocimiento claro de cuáles son las tareas a realizar en cada puesto de trabajo, pues la mayoría de colaboradores desarrolla atribuciones extras a las establecidas al momento de su contratación.

Al contar con un manual de organización y funciones quedarán establecidas cuáles son las funciones que deben desarrollar cada uno de los empleados y todo lo relacionado a la institución del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa, se contribuirá a un mejor desempeño en todos los colaboradores.

### **3.10. Objetivos**

#### ***3.10.1. Objetivo general***

- ✓ Crear un Manual de Organización y Funciones en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con sede Cuilapa, Santa Rosa.

#### ***3.10.2. Objetivos específicos***

- ✓ Determinar las funciones que realizan los empleados de la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión social.
- ✓ Establecer medios que faciliten la comunicación por jerarquías en la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa.
- ✓ Establecer una organizacional funcional de la institución por medio de un manual de organización.
- ✓ Aplicar eficazmente el proceso de gestión para la autorización del Manual de Organización y Funciones con las autoridades encargadas.

- ✓ Promover la difusión del Manual de Organización y Funciones entre los colaboradores, para que esté sea del conocimiento de todos.

### **3.11. Metas**

- ✓ Realizar el Manual de Organización y Funciones para alcanzar una mejor organización institucional.
- ✓ Presentar el manual de organización y funciones a la Delegación del Ministerio de Trabajo
- ✓ Motivar para que se publique entre los empleados el manual de organización y funciones.
- ✓ Lograr un óptimo desempeño de los colaboradores para la realización de sus funciones a través de la creación del Manual de Organización y Funciones.

### **3.12. Beneficiarios**

#### ***3.12.1. Directos***

Los colaboradores de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa

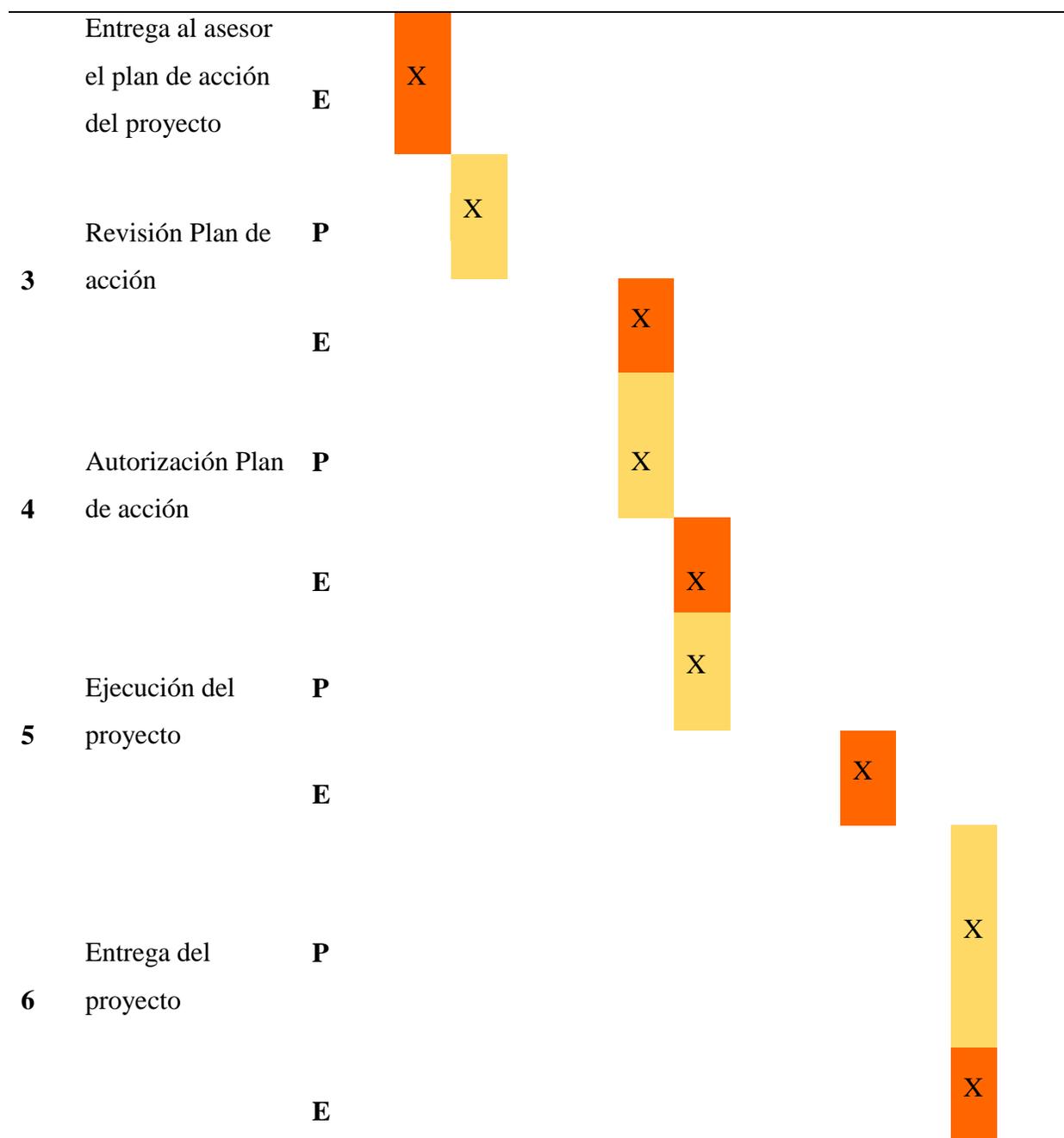
#### ***3.12.2. Indirectos***

Las personas que pertenecen al sector laboral en el departamento de Santa Rosa

### **3.13. Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos**

- ✓ Elaboración del plan de acción del proyecto.
- ✓ Entrega al asesor el plan de acción del proyecto.
- ✓ Revisión del plan de acción
- ✓ Autorización del plan de acción





Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

Notas: Planeado= P   
Ejecutado= E 

### **3.15.1. Responsables**

- ✓ Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, Ingeniero Agrónomo Mynor Renato Nieves Antillón
- ✓ Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, Monica Patricia Camey Alvarado

### **3.16. Recursos**

#### **3.16.1. Talento humano**

- ✓ Directora Departamental de Santa Rosa de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa.
- ✓ Delegada Departamental de Santa Rosa de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa.
- ✓ Colaboradores de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa
- ✓ Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado
- ✓ Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

#### **3.16.2. Materiales**

- ✓ Hojas
- ✓ Folders
- ✓ Lapiceros
- ✓ Ganchos para folders

#### **3.16.3. Tecnológicos**

- ✓ Impresora

- ✓ Fotocopiadora
- ✓ Computadora
- ✓ Scanner
- ✓ Teléfono

#### 3.16.4. Físicos

- ✓ Instalaciones de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa

#### 3.16.5. Financieros

##### 3.16.5.1. Presupuesto.

*Tabla 8*

*Presupuesto Proyecto de Manual de Organización y Funciones*

Cantidad	Artículo	Precio	Precio
		Unitario	Total
1	Resma de hojas bond	Q. 30.00	Q. 30.00
30	Impresiones de Manual de Organización y Funciones	Q. 35.00	Q.35.00
1	Empastado de Manual de Organización y Funciones	Q. 25.00	Q. 25.00
	Imprevistos		Q.100.00
<b>Total</b>			<b>Q.190.00</b>

Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

##### 3.16.5.2. Fuentes de financiamiento

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Monica Patricia Camey Alvarado

### **3.17. Evaluación**

Las metas y los objetivos planteados se lograron cumplir en su totalidad, a través de un plan desarrollado y ejecutado siendo base importante las estrategias planteadas llegando así a obtener resultados de beneficio para los colaboradores de la institución, a través de la creación de un Manual de Organización y Funciones de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa.

## Capítulo IV

### 4. Ejecución y sistematización de la intervención

#### 4.1. Descripción de las actividades realizadas

**Tabla 9**

*Descripción de Actividades*

No.	Actividad	Resultado
1	Elaboración del plan del proyecto seleccionado.	Un plan muy bien definido
2	Entrega de plan para revisión.	Plan de acción revisado
3	Revisión, corrección y autorización del plan de proyecto de acción	Plan de acción autorizado para ser ejecutado.
4	Estructuración y diseño del manual	Diseño revisado
5	Elaboración del proyecto	Realización del Manual de Organización y Funciones
6	Entrega del proyecto a las autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa	Entrega del proyecto, con éxito.
7	Elaboración de informe.	Un informe redactado.

---

8 Revisión, corrección y aprobación de la etapa Un informe entregado para su revisión.

---

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

## 4.2. Productos, logros y evidencias

### *Ilustración 6*

*Realización de encuesta a la Directora Departamental de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Monica Camey, (2021)  
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Ilustración 7***

*Revisión de Papelería solicitada a empresas en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

**Ilustración 8**

*Llenado de encuesta para realizar el diagnóstico en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Ilustración 9***

*Archivo de papelería en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Ilustración 10***

*Realización de encuesta de la Delegada Departamental en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Monica Camey, (2021)  
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Ilustración 11***

*Entrega de Manual de Organización y Funciones de la Delegación Departamental de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*



Fuente: Monica Camey, (2022)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión

Social en el Departamento de Santa Rosa

**Manual de Organización y Funciones**

**Elaborado por:**

Monica Patricia Camey Alvarado



## **Introducción**

De conformidad con la ley del organismo ejecutivo le corresponde al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cumplir y hacer cumplir el régimen jurídico laboral nacional e internacional, la formación técnica, profesional, previsión social y la promoción del trabajo decente.

El ministerio se vio en la necesidad de descentralizarse para poder abarcar los 22 departamentos de Guatemala, siendo uno de estos la Delegación ubicada en el departamento de Santa Rosa, que se encarga de velar por los intereses de los trabajadores en los 14 municipios.

Esta delegación cuenta con los departamentos de Inspección General de Trabajo, Oficina Nacional de la Mujer, Programa de Aporte Económico de Ayuda al Adulto Mayor, Gestión de Empleo, quienes con lo que tienen a su alcance tratan de mejorar la calidad laboral de los habitantes del departamento.

Esté Manual tiene como fin ser una guía en la realización de procedimientos que deben desempeñar en los distintos puestos, estableciendo de forma precisa y concreta el nivel jerárquico existente en la institución y evitar la duplicidad de funciones.

### **Objetivo del manual**

Proporcionar la información básica sobre cada puesto, para la planificación e implementación de las diferentes actividades que realiza.

Evitar la duplicidad de funciones, fortalecer la organización dentro de la institución, estableciendo el grado de responsabilidad y los diferentes niveles jerárquicos.

Tener una guía para el nuevo recurso humano que se incorpore a la institución, facilitándole el conocimiento de sus funciones y la organización dentro de la misma.

### **Antecedentes**

El Estado de Guatemala debe garantizar el derecho a un trabajo digno y bien remunerado, también debe garantizar salud física, mental y emocional a las personas de la tercera edad, luego de que han servido al país durante tantos años y siguen participando en el desarrollo de este, en Guatemala, existe una unidad administrativa encargada del tema laboral; esta llegó a ser conocida como el extinto Ministerio de Economía y Trabajo, al ser el trabajo un tema tan extenso y que necesita ser uno de los programas con más prioridad se decidió crear su propio ministerio sufriendo varios cambios a su nombre, uno de ellos fue, Ministerio de Trabajo y Bienestar Social; por último paso a llamarse Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Con fecha 8 de febrero de 1947 se emite el primer Código de Trabajo, mediante Decreto 330 del Congreso de la República Guatemala, en el cual se incluía la organización administrativa del trabajo, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y la Inspección General de Trabajo.

Dicho decreto entró en vigencia el uno de mayo de 1947, por medio del Decreto 1117 del Congreso de la República, el cual entró en vigencia el 18 de octubre de 1956, indicando en su artículo primero, “Se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social”, emitido por acuerdo presidencial de fecha 20 de diciembre de 1957 y publicado en el Diario de Centro América con fecha 30 de diciembre del mismo año, entrando en vigencia a partir del uno de enero de 1958, compuesto por 43 artículos y hasta nuestros días sigue vigente el reglamento de la Inspección General de Trabajo.

La Comisión Técnica de la Organización Internacional de Trabajo realizó un análisis sobre la base legal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social: Acuerdo Gubernativo 242-2003 y recomendó que era necesario fortalecer y modernizarlo, a través de la aprobación de un nuevo Reglamento Orgánico Interno, en el que se establezca una moderna estructura interna, funciones, mecanismos de coordinación y otras disposiciones para el eficiente y eficaz cumplimiento de las funciones que con exclusividad le competen, y dar debido cumplimiento a las Leyes y Convenios Internacionales de Trabajo ratificados por el Estado de Guatemala.

Con fecha 5 de septiembre de 2012 se emitió el Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, el que rige actualmente y su reglamento por medio del Acuerdo Ministerial Número 284-A-2012 de fecha 28 de septiembre de 2012.

Para las personas de sesenta y cinco años de edad, después de haber servido y entregado los mejores años de su vida para el desarrollo y buena productividad del país y que continúen viviendo en condiciones precarias las cuales apenas les permite atender sus necesidades básicas, el Congreso de la República de Guatemala aprueba el Decreto 85-2005 “Ley del Programa del Aporte Económico del Adulto Mayor” y sus reformas. Se propone beneficiar a todas aquellas personas que sean guatemaltecas de origen de conformidad con lo estipulado en el artículo 144 de la Constitución Política de la República de Guatemala, que se demuestre a través del estudio socioeconómico realizado por un trabajador o trabajadora social, que carece de recursos económicos y está en pobreza extrema.

En abril del año 2007 el Ministerio de Trabajo y Previsión Social crea el Departamento del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor con dependencia jerárquica de la Dirección General de Previsión Social, según acuerdo Ministerial Número 189-2007, de fecha 25 de abril del año 2007, el que se encarga de la recepción, trámite y estudio de las solicitudes, para

acogerse al Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor, al cumplimiento de las funciones de la Dirección General de Previsión Social se ratifica el Departamento en el artículo 13 del Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012.

### **Marco Jurídico**

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala;
- ✓ Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97;
- ✓ Código de Trabajo de Guatemala;
- ✓ Decreto 1441 Código de Trabajo;
- ✓ Decreto 07.2017, Reformas al Código de Trabajo;
- ✓ Decreto 80-96, La Ley de Protección a las Personas de la Tercera Edad
- ✓ Decreto 85-2005. La Ley del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor y sus reformas.
- ✓ Convenios Número 81 y 129 de la Organización Internacional de Trabajo ratificados por Guatemala;
- ✓ Acuerdo Gubernativo 242-2003 de fecha 29 de abril de 2003;
- ✓ Acuerdo Gubernativo 215-2012 de fecha 05 de septiembre de 2012;
- ✓ Acuerdo Ministerial 284-A-2012 de fecha 28 de septiembre de 2012;
- ✓ Acuerdo Gubernativo de Creación de la Oficina Nacional de la Mujer de fecha 10 de junio de 1981;
- ✓ Acuerdo Gubernativo Número 1177-90 de fecha 22 de noviembre de 1990;
- ✓ Acuerdo Gubernativo Número 294-85 de fecha 15 de abril de 1985;
- ✓ Acuerdo Ministerial No. 139-2011 de fecha 21 de julio de 2011;

- ✓ Acuerdo Gubernativo 87-2007, Nombramiento de la Comisión Consultiva del Adulto Mayor;
- ✓ Acuerdo Ministerial número 189-2007, de fecha 27 de abril del 2007, se crea el Departamento del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor;
- ✓ Acuerdo Ministerial 134-2010 de fecha 30 de agosto del 2010, Aprobación de Manuales de Procedimiento, Funciones y Descriptor de Puestos;
- ✓ Acuerdo Gubernativo 99-2012, Reforma Acuerdo 86-2007 Reglamento de la Ley del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor, causas de suspensión del aporte económico;

### **Visión**

Ser un Ministerio reconocido, fortalecido, competente, transparente y acorde a un mundo cambiante, que se proyecte a la sociedad y sea reconocido y que promueve el trabajo decente, el dialogo social, la cultura de respeto a la legislación laboral, el bienestar de la sociedad y la protección de los grupos vulnerables en el mundo del trabajo.

### **Misión**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social es la Institución del Estado encargada de promover y verificar el cumplimiento de la legislación laboral, así como elaborar e implementar políticas y programas con equidad, relativas al trabajo decente y la previsión social, en beneficio de la población trabajadora y grupos en riesgo de vulnerabilidad laboral.

## Estructura Orgánica de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

1. Delegación Departamental Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa

1.1. Directora Departamental

1.1.1. Secretaria Departamental

1.1.2. Coordinador Programa Adulto Mayor

1.1.3. Gestora de Empleo

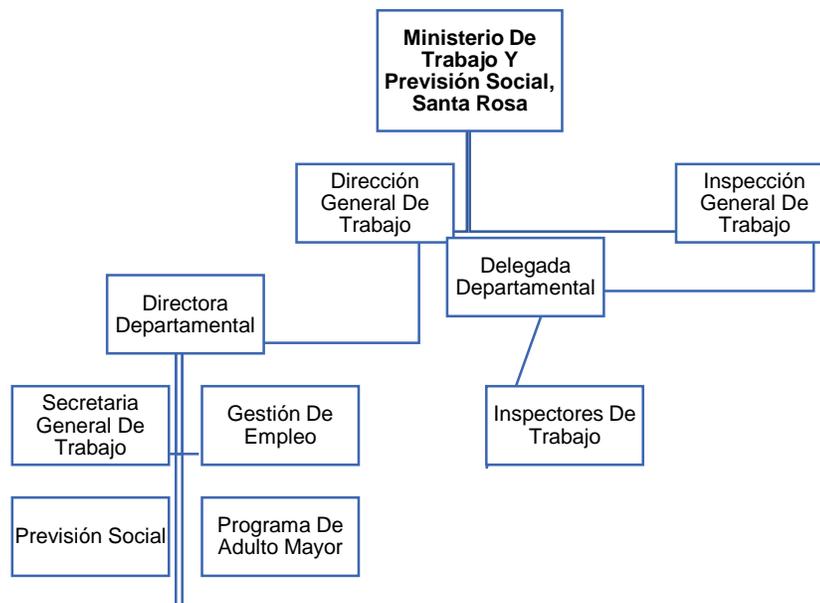
1.1.4. Previsión Social y Oficina Nacional de la Mujer

1.2. Delegada Departamental

1.2.1. Inspectores de Trabajo

### Organigrama

Figura 1



Fuente: Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa (2021)

## **Objetivo y Funciones de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

Además de las que le asigna la Constitución Política de la República de Guatemala, los Convenios Internacionales de Trabajo ratificados por Guatemala, la Ley del Organismo Ejecutivo, el Código de Trabajo y demás leyes.

- a) Formular la política laboral, salarial, de higiene y seguridad en el trabajo del país y en general la política de trabajo decente.
- b) Diseñar, promover y desarrollar las políticas de diálogo social, tanto tripartito como bipartito y multisectorial, promoviendo en el tripartismo una metodología de participación estratégica para la discusión, análisis y propuesta de los diferentes temas del trabajo y la previsión social.
- c) Estudiar, analizar, discutir y si fuere el caso, recomendar la ratificación de los Convenios Internacionales del Trabajo, así como velar por la divulgación y la aplicación de las Normas Internacionales del Trabajo.
- d) Representar en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, de conformidad con la ley, al Estado de la República de Guatemala ante los Organismos Internacionales relacionados con asuntos de su competencia y en los procesos de negociación de Convenios Internacionales en materia de Trabajo.
- e) Administrar sistemas de información actualizada sobre migración oferta y demanda en el mercado laboral.
- f) Diseñar mecanismos que faciliten la movilidad e inserción de la fuerza laboral en el mercado de trabajo.

- g) Velar por cumplimiento de la legislación laboral con relación a la mujer, adolescentes, pueblos indígenas, personas con discapacidad y grupos vulnerables de trabajadores.
- h) Promover la erradicación de las peores formas de trabajo infantil.
- i) Diseñar políticas de capacitación técnica y formación profesional de los trabajadores y de aquellos que deseen formar parte de la fuerza laboral del país. La ejecución de los programas de capacitación será competencia de las entidades privadas y estatales correspondientes.
- j) Formular y velar por la ejecución de la política de Previsión Social, propiciando el mejoramiento de los sistemas de previsión social.
- k) Armonizar y conciliar las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores; prevenir los conflictos laborales e intervenir, de conformidad con la ley, en la solución extrajudicial de éstos, propiciar el diálogo social y la conciliación como mecanismo de solución de conflictos laborales, todo ello, de conformidad con la legislación vigente.
- l) Otras que sean asignadas por la Presidencia de la República.

### **Descripción de Puestos de Trabajo**

**Tabla 10**

*Funciones Directora Departamental de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo, sede Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Directora Departamental
<b>Departamento</b>	Segundo Viceministerio
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
1	Llevar el control administrativo de la Dirección Departamental.
2	Apoyo a los enlaces de adulto mayor, previsión social, gestión de empleo.
3	Coordinar con Inspección General de Trabajo Fondo rotativo.
4	Representar al Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa, en las reuniones de CODEDE, COMUDE, CODEMUJER.
5	Control y manejo de combustible.
6	Realizar informes mensuales, semanales.
7	Realizar POA anual.
8	Realizar otras funciones que le sean asignadas por la autoridad superior en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

Fuente: Entrevista realiza a la Directora Departamental de la Delegación Departamental Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa  
Abril (2021)

**Tabla 11**

*Funciones de la Delegada Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede*

*Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Delegada Departamental de Santa Rosa -IGT-
<b>Departamento</b>	Primer Viceministerio
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
<b>1</b>	Dar respuesta a los requerimientos semanales (plazos) remitidos por el Organismo Judicial, Ministerio Público, Procuraduría de los Derechos Humanos y otras dependencias.
<b>2</b>	Planificar, realizar, controlar y supervisar la ejecución de planes operativos.
<b>3</b>	Completar expedientes para enviarlos al archivo o a procesos judiciales
<b>4</b>	Realizar resoluciones de sanciones administrativas, en caso de no presentarse el empleador continuar con el proceso de ejecución en el órgano jurisdiccional.
<b>5</b>	Revisar actuaciones del Inspector dentro del expediente para su posterior traslado a donde corresponda (procesos judiciales o archivo).
<b>6</b>	Planificar, coordinar y supervisar el trabajo de los Inspectores de Trabajo.

- 
- 7 Supervisar y asesorar a los Inspectores de Trabajo para que actúen de acuerdo a lo establecido por las leyes laborales y convenios internacionales.
- 8 Asesorar al Inspector de Trabajo cuando tenga dudas sobre la forma en que debe diligenciar los expedientes al usuario que así lo solicite, así como el trámite de los expedientes mediante las figuras jurídicas contenidas en el Código de Trabajo y otros instrumentos legales; asistir al Inspector de Trabajo cuando los comparecientes no atiendan las directrices del Inspector para el mejor desenvolvimiento de la audiencia.
- 9 Proporcionar informes solicitados por las Autoridades Superiores de la Inspección General de Trabajo.
- 10 Dirigir mesas de diálogo, rendir informes de expedientes solicitados, trasladar expedientes, y atender a los Inspectores de Trabajo en todas las consultas que necesiten, apoyarlos cuando sea necesario e las diligencias, entre otros.
- 11 Asignar a los Inspectores de Trabajo las denuncias presentadas por los denunciantes.
- 12 Atender a los adolescentes trabajadores, cuando solicitan se les conceda autorización para laborar.
- 13 Elaborar informes e información estadísticas sobre los incidentes promovidos.
- 14 Planificar las labores a realizar de forma semestral, de acuerdo a los requerimientos del Inspector General de Trabajo, Subinspectores de trabajo, delegados departamentales e Inspectores de trabajo en general.
- 15 Brindar acompañamiento y asesoría en la tramitación de los procesos administrativos y judiciales a los Inspectores de Trabajo.
- 16 Rendir informes cuando le sean solicitados por las autoridades.
-

---

**17**

Realizar otras funciones que le sean asignadas por la jefatura del Departamento, o en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

---

Fuente: Manual de Organización y Funciones

Inspección General de Trabajo

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Noviembre (2017)

**Tabla 12**

*Funciones de la Secretaría Dirección Departamental de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Secretaría Dirección Departamental
<b>Departamento</b>	Segundo Viceministerio
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Directora Departamental de Santa Rosa
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
Número	Funciones
1	Seguimiento de la agenda de la directora departamental.
2	Contestar llamadas telefónicas.
3	Realizar oficios, memorándum, informes y los que le sean requeridos.
4	Encargada de envío, recepción y archivo de correspondencia.
5	Mantener archivados los documentos, asegurando que la información esté organizada y sea fácilmente accesible para recuperarla rápidamente.
6	Apoyar con tareas administrativas, como la gestión de impresiones, fotocopias y escaneo de archivos.
7	Realizar tareas generales de oficina, tal como mantener los sistemas de administración y realizar trabajos básicos de contabilidad.
8	Realizar otras funciones que le sean asignadas por la autoridad superior en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

Fuente: Entrevista realizada a Secretaria de la Dirección Departamental de la Delegación Departamental Ministerio de Trabajo y Previsión

Social en Santa Rosa, sede Cuilapa

Abril (2021)

**Tabla 13**

*Funciones del Coordinador del Programa de Adulto Mayor de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Coordinador Programa del Adulto Mayor
<b>Departamento</b>	Segundo Viceministerio
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Directora Departamental de Santa Rosa
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
1	Promover el cumplimiento de la filosofía del Departamento y sus objetivos.
2	Cumplir con las políticas administrativas vigentes del Ministerio, para la correcta aplicación de la legislación vigente y con lo establecido en los instrumentos técnico administrativo.
3	Rendir Informes específicos solicitados en el marco de su competencia.
4	Atender a adultos mayores solicitantes, beneficiarios y público interesado en el Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.
5	Revisar y comprobar que la documentación de inscripción de los adultos mayores cumpla con los requisitos establecidos en ley.
6	Recibir y trasladar la información interna y externa a las distintas secciones del Departamento.
7	Brindar información sobre el Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.

---

8	Atender las consultas que realicen vía telefónica los usuarios y beneficiarios del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.
9	Llevar el control de las inscripciones en el departamento de Santa Rosa de forma periódica.
10	Recibir, registrar clasificar y foliar los expedientes de beneficiarios y adultos mayores solicitantes para su archivo.
11	Mantener información actualizada de la cantidad de expedientes resguardados.
12	Revisar que los expedientes de inscripción de los adultos mayores, cumplan con los requisitos establecidos en ley, para su registro en el SIAM.
13	Recibir las declaraciones juradas que hacen constar la sobrevivencia y residencia de los adultos mayores, en el SIAM.
14	Escanear de forma periódica las declaraciones juradas de sobrevivencias y residencia de cumpleaños ingresadas al SIAM.
15	Recibir y trasladar expedientes a las distintas secciones, delegaciones y autoridades del MINTRAB.
16	Velar por la perfecta conservación de los documentos en existencia de los Archivos del Departamento.
17	Notificar a los adultos mayores del departamento de Santa Rosa.
18	Revisar cartas poder de los beneficiarios.
19	Coordinar y planificar con la sección de trabajo social las visitas y estudios socioeconómicos.
20	Trasladar expedientes de los adultos mayores de las delegaciones departamentales del Programa a las oficinas centrales del Departamento del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.
21	Brindar seguimiento de forma periódica a los expedientes ingresados al Departamento del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.
22	Coordinar con autoridades e instituciones locales que apoyen la gestión de visitas domiciliarias de trabajadores social y notificadores.

---

---

**23**

Realizar otras funciones que le sean asignadas por la jefatura del Departamento, o en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

---

Fuente: Manual de Organización y Funciones

Departamento del Programa de Aporte

Económico del Adulto Mayor

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Noviembre (2017)

**Tabla 14**

*Funciones de la Gestora de Empleo de la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión*

*Social, sede Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Gestora de Empleo
<b>Departamento</b>	Dirección General de Empleo
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Directora Departamental de Santa Rosa
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
<b>1</b>	Registrar y orientar a las personas para que adquieran técnicas y desarrollen habilidades que les faciliten la búsqueda activa de empleo de forma organizada y planificada.
<b>2</b>	Facilitar el reclutamiento y selección de acuerdo a los requerimientos que las empresas soliciten.
<b>3</b>	Realizar ferias de empleo.
<b>4</b>	Registrar las vacantes que ofrecen las empresas que deseen personal.
<b>5</b>	Realizar otras funciones que le sean asignadas por la autoridad superior en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

Fuente: Entrevista realizada a la Gestora de Empleo de la Delegación Departamental Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa  
Abril (2021)

**Tabla 15**

*Funciones de Previsión Social -ONAM- de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Previsión Social -ONAM-
<b>Departamento</b>	Oficina de la Mujer -ONAM-
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Directora Departamental de Santa Rosa
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
<b>1</b>	Promover el desarrollo socioeconómico, cultural y político de las mujeres.
<b>2</b>	Promover, coordinar y ejecutar, programas y proyectos que incorporen a las mujeres en el proceso de desarrollo integral del país.
<b>3</b>	Establecer una continua planificación, coordinación y enlace con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales que promuevan el desarrollo integral de las mujeres.
<b>4</b>	Procurar atención y asesoría oportuna, a mujeres y organizaciones de mujeres, con relación al ejercicio de sus derechos y obligaciones.
<b>5</b>	Participar en la implementación y ejecución de planes y proyectos institucionales que otorguen atención especial a las necesidades de las mujeres, en particular de las que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, social, económica y cultural.
<b>6</b>	Dar seguimiento a la participación activa y efectiva del desarrollo socioeconómico y cultural de las mujeres.

---

<b>7</b>	Reportar a las autoridades correspondientes todo acto de discriminación que vaya en contra de la mujer respetando la equidad de género.
<b>8</b>	Cualquier otra actividad orientada hacia el cumplimiento de los objetivos de la -ONAM-.
<b>9</b>	Rendir Informes específicos solicitados en el marco de su competencia.
<b>10</b>	Realizar otras funciones que le sean asignadas por la autoridad superior en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

---

Fuente: Manual de Organización y Funciones

Oficina Nacional de la Mujer -ONAM-

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Diciembre (2017)

**Tabla 16**

*Funciones del Inspector de Trabajo de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa*

<b>Identificación del Cargo</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Inspector de Trabajo
<b>Departamento</b>	Inspección General de Trabajo
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Delegada Departamental de Santa Rosa
<b>Jornada Laboral</b>	Diurna, Completa
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas
<b>Lugar de Trabajo</b>	Departamento de Santa Rosa
<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
1	Escuchar a las partes sobre la postura en reclamación de pago de prestaciones.
2	Hacer valer el derecho del trabajador al pago de prestaciones laborales por la finalización de una relación de trabajo.
3	Velar porque patronos, empleadores y organizaciones sindicales cumplan con la ley.
4	Adjudicar y digitalizar las denuncias prestando asesoría laboral al denunciante.
5	Evaluar y autorizar desistimientos cuando son presentados en forma verbal y personal por parte de los trabajadores interesados.
6	Asegurar jurídicamente los acuerdos relacionados al pago de prestaciones laborales.
7	Asegurar que se cumpla con todos los procedimientos establecidos en la ley.

---

8	Determinar a quién le corresponde el pago de una indemnización post mortem a solicitud de patronos o trabajadores.
9	Analizar el expediente y calendarizar la visita de campo para verificar la veracidad de la denuncia.
10	Verificar la denuncia con o sin acompañamiento del afectado y establecer la falta en el centro de trabajo, mediante Acta que facciona el Inspector.
11	Establecer la falta y formular las prevenciones al infractor otorgando un plazo legal para ajustarse a derecho.
12	Constatar el cumplimiento de las prevenciones formuladas en el plazo establecido.
13	Velar porque patronos, trabajadores y organizaciones sindicales cumplan y respeten las Leyes Laborales nacionales e internacionales, Acuerdos, Pactos, Convenios Colectivos, Reglamentos que normen las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en el futuro cuando exista una relación de trabajo y en protección al derecho de inamovilidad establecido en la ley laboral.
14	Evacuar las consultas en el orden laboral que presenten los usuarios de manera verbal.
15	Brindar asesoría técnica a trabajadores, patronos y organizaciones sindicales que se presente a la Inspección General de Trabajo con relación a temas de orden laboral.
16	Elaborar cálculos de prestaciones laborales a los trabajadores que lo solicitan cuando ya haya concluido la relación laboral.
17	Iniciar el trámite, tomando las denuncias que presenta los usuarios en cuanto a posible violación a la ley laboral.
18	Faccionar acta inicial de denuncia, donde se programa el día y hora de la celebración de la audiencia.
19	Hacer llegar a patronos copia de la denuncia laboral interpuesta en su contra para que comparezca a la Inspección General de Trabajo.

---

---

20	Entregar a las personas interesadas las resoluciones, opiniones o consultas presentadas ante la Inspección General de Trabajo.
21	Hacer llegar al patrono y organización sindical los proyectos de pactos colectivos de condiciones de trabajo para que determinen la forma en la cual discutirán el mismo.
22	Hacer del conocimiento a los infractores de la ley laboral de las sanciones impuestas por el incumplimiento de la ley laboral.
23	Entregar a los interesados cualquier otro documento que resulte de alguna gestión ante la Inspección General de Trabajo.
24	Rendir informes cuando le sean solicitados por las autoridades. Realizar otras funciones que le sean asignadas por la jefatura del
25	Departamento, o en el marco de su competencia, de conformidad con la ley.

---

Fuente: Manual de Organización y Funciones

Inspección General de Trabajo

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Noviembre (2017)

### **Acrónimos**

SIAM: Sistema Integrado del Adulto Mayor

UDAF: Unidad Administrativa Financiera

### **Glosario De Términos**

**Accidente de Trabajo:** Hecho imprevisto y no intencionado, (incluyendo los actos de violencia), que se deriva del trabajo o está en relación con el mismo y causa una lesión, una enfermedad o la muerte a una o más trabajadores.

**Adulto Mayor:** es un término reciente que se le da a las personas que tienen más de 65 años de edad, también estas personas pueden ser llamados de la tercera edad.

**Asalariado:** Persona que trabaja para un empleador público o privado y percibe una remuneración en forma de salario, sueldo, comisiones, propinas a destajos o en especie.

**Casos de Incapacidad Laboral Permanente:** Casos de lesión profesional en que las personas afectadas no serán nunca más capaces de efectuar las tareas habituales de su trabajo, correspondientes al empleo o puesto ocupado en el momento de sufrir el accidente que causó la lesión profesional.

**Contrato de Trabajo:** Es aquel celebrado entre un trabajador y un empleador.

**Delegación:** es la acción y efecto de delegar (dar a una persona o grupo las facultades y poderes necesarios para representar a otra u otras). Aquel que representa a otro se conoce como delegado: su cargo y su oficina reciben el nombre de delegación.

**Despido Laboral:** Es la acción a través de la cual un empleador da por finalizado unilateralmente un contrato laboral con su empleado.

**Dictamen:** Informe escrito de un abogado con examen de jurisprudencia, legislación y doctrina, sobre un asunto concreto con exposición de razonamientos jurídicos.

**Empresa:** Unidad económica formada por un conjunto de factores productivos, que bajo la dirección del empresario se dedica a la producción, comercialización, suministros o explotación de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio.

**Enfermedades Profesionales:** Enfermedades que se adquieren como consecuencia de la ejecución del trabajo con condiciones inadecuadas o la puesta en contacto con material de trabajo de alto riesgo para la salud.

Estudio socioeconómico: es un documento que permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular, se trata de una investigación con la intención de conocer aspectos propios de una persona investigada.

Explotación Laboral: Se define como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Extrema Pobreza: es el estado más grave de pobreza, cuando las personas no pueden satisfacer varias de sus necesidades básicas para vivir, como la disponibilidad de alimento, agua potable, techo, sanidad, educación, saneamiento o acceso a la información.

Horas Efectivamente Trabajadoras: Tiempo que las personas con empleo dedican directamente a la actividad productiva y el tiempo relacionado con esta actividad, los tiempos muertos transcurridos entre dichas horas y los períodos de descanso durante un período de referencia especificado.

Horas Pagadas: Designan el tiempo respecto del cual una persona ha recibido del empleador una remuneración, durante un período de referencia determinado, independientemente de que las horas hayan sido o no efectivamente trabajadas.

Huelga: Suspensión voluntaria del trabajo concertada y realizada colectivamente por los trabajadores en defensa de sus intereses comunes.

Intermediario: Es toda persona que contrata en nombre propio los servicios de uno o más trabajadores para que ejecuten algún trabajo en beneficio de un patrono.

Jornada de Trabajo: Es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas en las que el empleado

desarrolla su actividad laboral, en principio en el día o jornada laboral, si bien, por extensión, también repercute en el cómputo de la semana.

**Notificar:** Comunicar a una persona de forma oficial una conclusión o determinación a la que se ha llegado en relación con cierto tema, por ejemplo, una resolución judicial.

**Organización Internacional del Trabajo, OIT:** Es el ente internacional especializado de las Naciones Unidas que se encarga de los asuntos conexos al trabajo y las relaciones que surgen con ocasión del mismo, por lo que en materia de legislación internacional, existe una serie de convenios que dictaminan las funciones y obligaciones que debe cumplir la inspección de trabajo de cada uno de los países que han ratificado los convenios, a fin de tener una hegemonía en derechos y obligaciones laborales mínimas que favorezcan a la competitividad laboral internación de los países.

**Previsión Social:** se encarga de brindar una protección a aquellas personas que están imposibilitadas de obtener un ingreso, ya sea de manera temporal o permanente. Estos servicios sociales, por lo tanto, contribuyen a la cobertura de las principales problemáticas sociales, como la pobreza, la salud, el desempleo, la discapacidad o la vejez.

**Previsión:** Acción de disponer lo conveniente para atender a contingencias o necesidades previsibles.

**Representante del Patrono:** Son las personas individuales que ejercen a nombre de éste funciones de dirección o de administración, tales como gerentes directores, administradores, reclutadores y todas las que estén legítimamente autorizadas por aquél.

**Resolución:** decisión o el decreto que es emitido por una autoridad. Judicial, por su parte, es lo que está vinculado a la aplicación de las leyes y al desarrollo de un juicio.

**Trabajador:** Es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**Trabajo Decente:** Es un concepto propuesto por la Organización Internacional de Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

**Trabajo:** Toda actividad humana, que, en forma intencional, tiene por finalidad transformar un recurso en un bien o servicio, o en otro recurso supuestamente de mayor utilidad para sí o para otros.

**Vacaciones:** Cantidad de tiempo que el trabajador goza sin dejar de percibir su remuneración, por un acumulado de horas laboradas.

**Visitas de Inspección del Trabajo:** Se refieren a la presencia física de un inspector del trabajo en un lugar de trabajo con el propósito de llevar a cabo una inspección del trabajo, la cual es debidamente documentada según lo requiere la legislación nacional. Las mismas se producen a solicitud de empleadores o trabajadores, o por iniciativa del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, dentro de los operativos para garantizar los derechos laborales.

### **Conceptos y definiciones generales**

Con el fin de facilitar la comprensión del lector, así como el desarrollo de procedimientos, a continuación, se presentan algunos conceptos y definiciones generales y cotidianas de la labor de inspección.

**Comparecencia única:** Cuando solamente el solicitante se hizo presente a la audiencia de conciliación y prefiere dar por agotada la vía administrativa.

**Conciliación:** Es un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas naturales o jurídicas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero imparcial y calificado que se denominará Conciliador. Aplicable únicamente a disposiciones específicas, no así a derechos irrenunciables.

**Discriminación Sindical:** Que se ejerzan represalias en razón de actividades sindicales de las personas trabajadoras, o que se les perjudique por promover la organización de un sindicato a causa de su afiliación sindical, por ejemplo, despidos y suspensiones injustificadas.

**Documentación obrero patronal:** Documento o conjunto de documentos, que sirven para acreditar que los patronos individuales o jurídicos que cumplen con sus obligaciones patronales, como lo regula la legislación laboral vigente.

**Negociación Colectiva.** Es el derecho de trabajadores y empleadores de negociar condiciones de trabajo (incluyendo salarios, jornadas y otras condiciones de trabajo) por encima de lo que establece la legislación laboral, y de acuerdo con necesidades específicas del sector o del lugar de trabajo. El resultado de la negociación colectiva es el pacto o convenio colectivo de condiciones de trabajo, los cuales tienen carácter de ley profesional.

**Patrono:** Es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**Prestaciones laborales:** Se refiere a los derechos que por ley debe recibir el trabajador derivado de un contrato o relación de trabajo, teniendo como base el principio de garantías mínimas.

**Prestaciones irrenunciables:** Son derechos o beneficios económicos que están contenidos en la ley y que no son susceptibles de renuncia por parte del trabajador y tampoco de negociación o conciliación para su cumplimiento.

**Protocolo:** Es la guía de carácter conceptual y procedimental, que orienta las acciones y los procedimientos prácticos y viables a seguir por instituciones públicas que, de acuerdo a sus competencias y mandatos, tienen la responsabilidad de cumplir funciones establecidas y lograr un objetivo común.

**Sindicato:** Es toda asociación permanente de trabajadores o de patronos, o de personas de profesión u oficio independiente (trabajadores independientes) constituida exclusivamente para el estudio, mejoramiento y protección de los intereses económicos y sociales comunes.

**Trabajador:** Es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**Trabajo agrícola:** Es la actividad laboral que se realiza en una empresa agrícola o ganadera y que es desempeñada por peones, mozos cuadrilleros y otros análogos, sin embargo, el trabajo desempeñado por mujeres o menores de edad con anuencia del patrono da a estos el carácter de trabajadores, aunque dicho trabajo se le atribuya la calidad de coadyuvante.

**Visita de inspección:** Visita al centro de trabajo que realiza el Inspector de Trabajo con el objeto de verificar las condiciones de los trabajadores y establecer lo señalado en la denuncia o verificar el cumplimiento de la legislación laboral nacional e internacional.

**Visita de Inspección focalizada y regionalizada:** Responde a una programación específica anual, la cual incluye aspectos geográficos y sectores productivos priorizados.

Visita de inspección de oficio: Es el momento en que el Inspector de Trabajo acude a un centro de trabajo para verificar aspectos denunciados o la decisión de comprobar una cuestión puntual que se puede originar de una denuncia anónima o de una instrucción superior.

Visita de inspección de parte: Se origina de una denuncia presentada por una o más personas, quienes se identifican plenamente y que genera inspección a un centro de trabajo

## Capítulo V

### 5. Evaluación del proceso

#### 5.1. Evaluación del diagnóstico

*Tabla 17*

*Evaluación del Diagnóstico*

<b>Actividad/Aspecto/Elemento</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Comentario</b>
¿Se desarrolló un buen programa de diagnóstico?	X		
¿Las técnicas que se plantearon para cumplir los objetivos planteados fueron los correctos?	X		
¿Se logró cumplir con los objetivos planteados?	X		
¿Se obtuvo la información necesaria y suficiente para desarrollar la investigación de diagnóstico?	X		
¿El tiempo planteado en el cronograma fue suficiente para poder elaborar el diagnóstico?	X		
¿Los colaboradores de la institución brindaron la información requerida para poder elaborar el listado de carencias?	X		
¿Fue correcto el problema a intervenir al que se le dio prioridad?	X		
¿Se obtuvieron los resultados presentados?	X		

Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

## 5.2.Evaluación de la fundamentación teórica

**Tabla 18**

*Evaluación de la Fundamentación Teórica*

<b>Actividad/Aspecto/Elemento</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Comentario</b>
¿Se seleccionó la hipótesis-acción antes de comenzar con las investigaciones para la solución del problema?	X		
¿Fue suficiente la información consultada para el desarrollo de la hipótesis-acción?	X		
¿El contenido presentado es explícito?	X		
¿Se identificaron quienes serían los beneficiarios directos e indirectos?	X		
¿Las metas planteadas están claramente establecidas?	X		

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

### 5.3. Evaluación del plan de intervención

**Tabla 19**

*Evaluación del Plan de Intervención*

<b>Actividad/Aspecto/Elemento</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Comentario</b>
¿Se cuenta con toda la información necesaria de la institución?	X		
¿Se identificó bien a los beneficiarios directos e indirectos con el desarrollo de este manual?	X		
¿La justificación indica la importancia y relevancia de solucionar el problema a intervenir?	X		
¿Se logró dar la solución adecuada al problema planteado?	X		
¿Se definieron a cabalidad los objetivos del proyecto?	X		

Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

### 5.4. Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

**Tabla 20**

*Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención*

<b>Actividad/Aspecto/Elemento</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Comentario</b>
¿Se logró cumplir con los objetivos planteados?	X		
¿El tiempo propuesto fue suficiente para el desarrollo de las actividades?	X		
¿En desarrollo de la intervención se tuvieron en cuenta las técnicas planteadas?	X		
¿Funcionaron las técnicas planteadas para poder elaborar la hipótesis-acción de la manera adecuada	X		

Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

## Capítulo VI

### 6. El Voluntariado

#### 6.1. Plan del voluntariado

##### 6.1.1. *Parte informativa (identificación)*

###### 6.1.1.1. Datos del estudiante.

Nombre: Monica Patricia Camey Alvarado

Registro académico: 201640242

Código Único de Identificación: 3067 75093 0601

###### 6.1.1.2. Datos de la institución.

Nombre: Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social Santa Rosa

Directora Departamental de Santa Rosa: Licda. Damaris Nohelia Revolorio de Paz

Delegada Departamental de Santa Rosa: Licda. Inés del Rosario Jiménez

Ubicación: Calle Quince de septiembre, Barrio La Parroquia 1-72, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Tipo de institución: Gubernamental

Teléfono: 7886 5078

##### 6.1.2. *Título*

Implementación de suministros y protección contra COVID-19 al personal y visitas de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Cuilapa, Santa Rosa.

### **6.1.3. Ubicación física**

Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Departamento de Santa Rosa, Sede en Cuilapa.

### **6.1.4. Descripción de la actividad**

El proyecto de voluntariado realizado en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo, sede en Cuilapa, Santa Rosa, consistió en la colocación de dos cortineros en los escritorios donde se realizan las audiencias, se donaron mascarillas, botes de alcohol en spray y se implementó una caja para resguardo de los formularios que se les entrega a las distintas personas que llegan en busca de ayuda para poder resolver su situación laboral.

### **6.1.5. Justificación**

En la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Departamento de Santa Rosa, sede Cuilapa, se aplican las medidas de bioseguridad establecidas en el Acuerdo Gubernativo No. 88-2021.- Aprobar la alerta sanitaria No. 1-2021 y el Acuerdo Ministerial No. 87-2021.- Disposiciones sanitarias para el estricto cumplimiento ante el aumento del contagio de la COVID-19, a nivel nacional, del ministerio de salud pública y todos los días se atiende a un aproximado de 25 personas, muchas de ellas no toman las medidas necesarias para evitar contagiarse de COVID-19, por lo tanto el personal de la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social para salvaguardarse sus vidas y su salud, están conscientes que la implementación de protección contra el virus es indispensable, al tener la protección adecuada las hará menos susceptibles a adquirir la enfermedad y el tener barreras de protección es de vital importancia, ya que crea una división entre las personas.

### **6.1.6. Objetivos**

#### **6.1.6.1. Objetivo general.**

Evitar la propagación del virus COVID-19 entre las personas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Cuilapa, Santa Rosa con las personas que visitan por cualquier trámite, aplicándose las medidas de bioseguridad.

#### **6.1.6.2. Objetivos específicos.**

Contribuir con la institución para implementar medios que protejan las medidas de saneamiento para las personas.

Motivar a las personas para el buen uso de los medios de aplicación de saneamiento de protección.

### **6.1.7. Metas**

Implementar un botiquín que contenga los insumos necesarios de protección contra COVID-19.

Brindar los medios para proteger la salud del personal de la institución y de los visitantes.

Colocar cortinero con nylon para evitar el contacto directo entre los empleados y personas externo a la institución.

### **6.1.8. Beneficiarios**

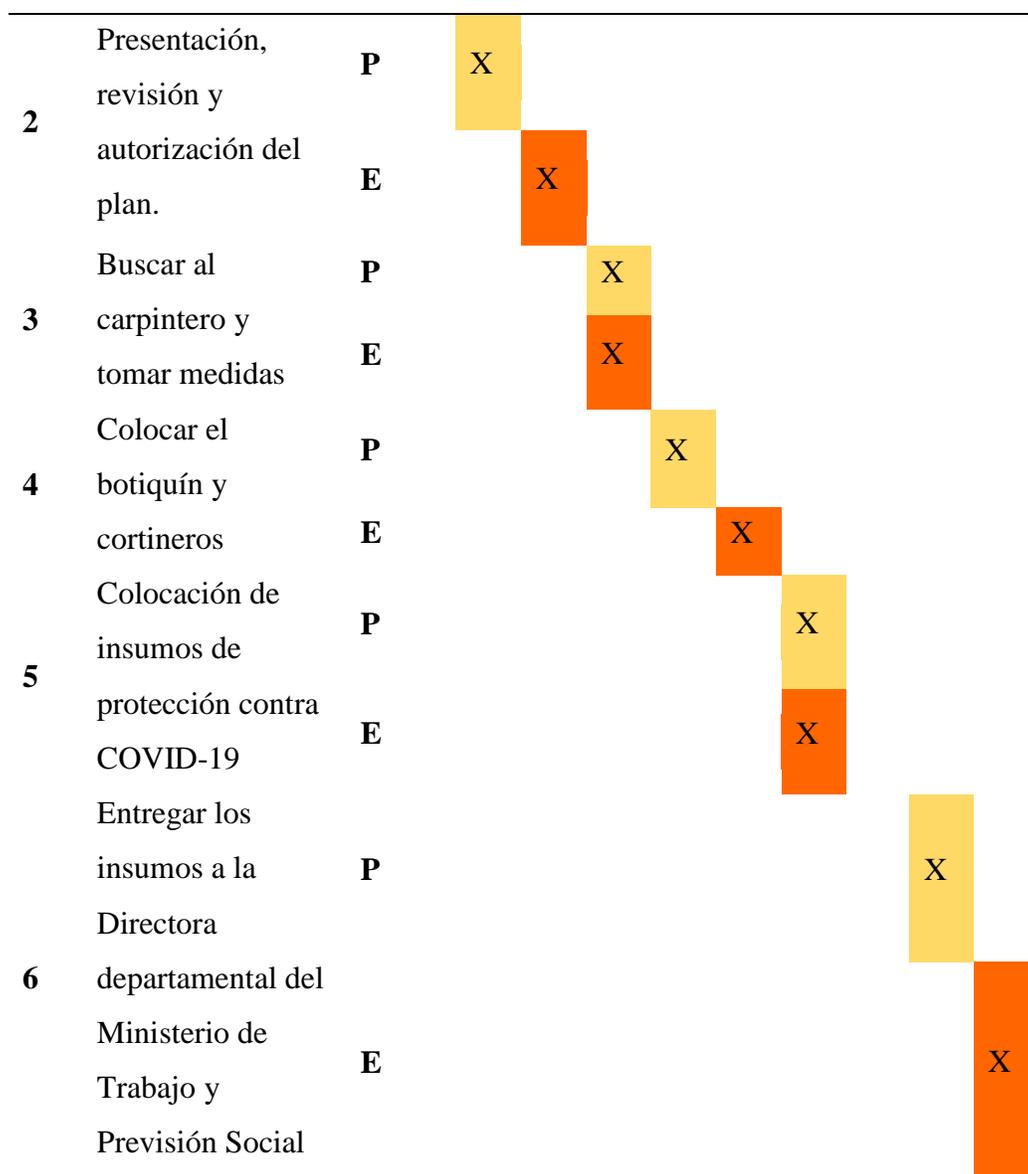
#### **6.1.8.1. Directos.**

Personal técnico, administrativo, operativo

#### **6.1.8.2. Indirectos.**

Visitantes.





Fuente: Elaboración Propia,

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

**P= Planeado** 

**E=Ejecutado** 

### 6.1.11. Recursos

#### 6.1.11.1. Talento humano.

Personal de la delegación

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

Carpinteros

**6.1.11.2. Materiales.**

Madera

Alcohol en spray

Nylon

Cubre bocas

**6.1.11.3. Tecnológicos.**

Computadora

Celular

**6.1.11.4. Físicos.**

Instalaciones de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa.

Ubicada en calle Quince de septiembre, Barrio La Parroquia 1-72, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

**6.1.11.5. Financieros****6.1.11.5.1. Presupuesto.***Tabla 22**Presupuesto Voluntariado*

<b>Cantidad</b>	<b>Artículo</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1	Botiquín de madera	Q. 500.00	Q. 500.00
1	Cortinero de mesa	Q. 125.00	Q. 125.00
1	Cortinero de pared	Q. 100.00	Q. 100.00
1	Porta hojas	Q. 175.00	Q. 175.00
3	Botes de Spray	Q. 30.00	Q. 90.00
8	Cajas de mascarillas	Q. 20.00	Q. 160.00
6	Yardas de nylon	Q. 12.00	Q. 72.00
<b>Total</b>			<b>Q. 1,222.00</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

**6.1.11.5.2. Fuentes de financiamiento.**

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado

Personas particulares

### 6.1.12. Evaluación

Al terminar el voluntariado se realizó un análisis de los beneficios del resultado obtenido por parte del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

#### 6.1.12.1. Indicadores.

*Tabla 23*

*Indicadores Voluntariado*

<b>Indicador</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Se cumplió con el plan del voluntariado?	X	
¿Se lograron cumplir los objetivos generales y específicos?	X	
¿El proyecto es viable?	X	
¿El proyecto es factible?	X	
¿Se lograron identificar las necesidades?	X	

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

### 6.2. Ejecución o evidencia del voluntariado

#### 6.2.1. Descripción

Se implementó a través de la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado el equipo de protección para que puedan hacer uso de ellos, con el objetivo de que los colaboradores y los visitantes tengan las precauciones necesarias para evitar la propagación del virus COVID-19.

### 6.2.2. Logros

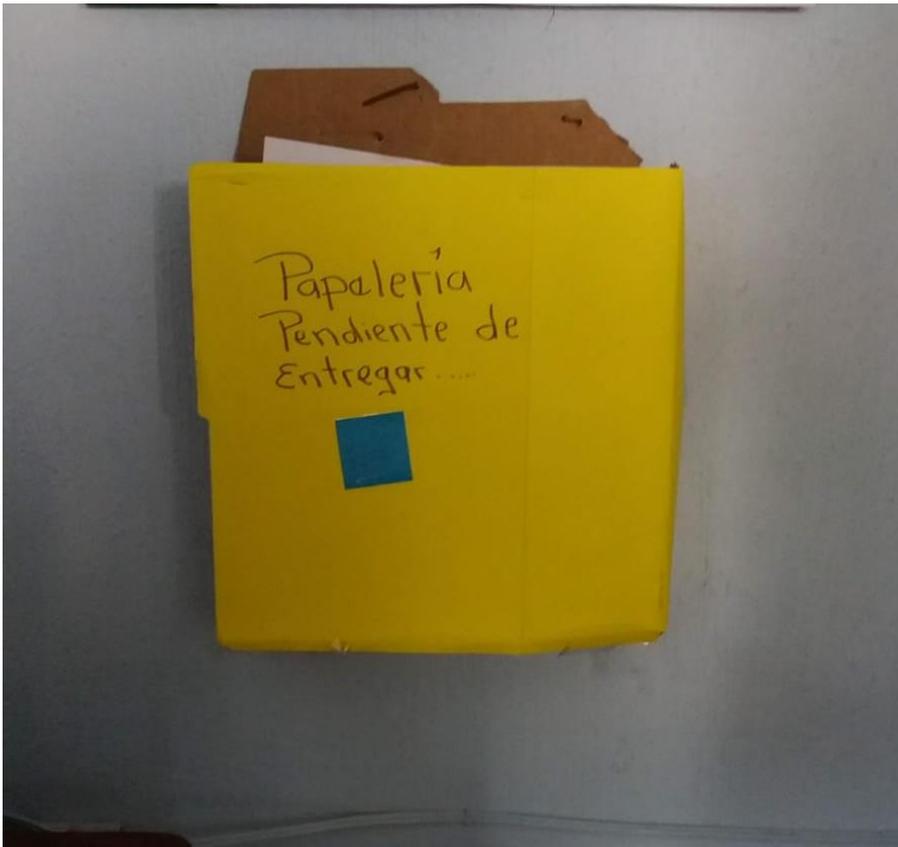
Con la elaboración del voluntariado se lograron obtener los resultados deseados, motivando a las personas al uso correcto de las mascarillas, a desinfectarse siempre que salgan y vuelvan a entrar a la institución y a mantener la distancia requerida.

### 6.2.3. Fotografías

**Antes**

#### *Ilustración 12*

*Porta Hojas de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

**Durante**

*Ilustración 13*

*Colocación de Botiquín*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

### *Ilustración 14*

#### *Colocación de cortinero*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

***Ilustración 15***

*Colocación cortinero de escritorio*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

### *Ilustración 16*

#### *Colocación Porta Hojas*



Fuente: Monica Comey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Después**

*Ilustración 17*

*Botiquín*



Fuente: Monica Comey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

### *Ilustración 18*

#### *Botiquín*



Fuente: Monica Comey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

### *Ilustración 19*

#### *Botiquín finalizado*



Fuente: Monica Comey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

*Ilustración 20*

*Cortinero*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

### *Ilustración 21*

#### *Cortinero de escritorio*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

***Ilustración 22***

*Porta Hojas*



Fuente: Monica Camey, (2021)

Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado,

Licenciatura en Administración de Empresas

## Capítulo VII

### 7. Conclusiones, recomendaciones y bibliografías

#### 7.1. Conclusiones

- ✓ Por medio del Ejercicio Profesional Supervisado, se ponen en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas y a su vez la práctica le ayuda al estudiante para adquirir experiencia y habilidad para resolver problemas que se le presenten en la vida profesional.
- ✓ El manual de organización y funciones, brinda a la institución un mejor control de las funciones de los colaboradores y los jefes, contribuyendo a evitar la duplicidad en las funciones e incrementando la productividad.
- ✓ El manual de organización y funciones facilitará la adaptación del personal de nuevo ingreso dentro de la institución pues, contiene las funciones de cada puesto de trabajo y los diferentes niveles de jerárquicos que permitirá el desarrollo de la comunicación formal e informal.
- ✓ La ejecución del voluntariado se realizó para ayudar a los colaboradores y beneficiarios a tener una mejor protección contra el virus COVID-19, manteniendo siempre la distancia social y los cuidados de protección que estos requieren.

## 7.2.Recomendaciones

- ✓ Poner en práctica a través de una capacitación el Manual de Organización y Funciones para que el personal conozca todas las acciones que el puesto requiere y las actividades que los colaboradores deben realizar, sin duplicar funciones y respetando siempre los niveles jerárquicos.
- ✓ Que la Institución de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, sede Cuilapa, haga uso del manual de Organización y Funciones, para que el personal en ejercicio y los de nuevo ingreso, pueda conocer a fondo lo que les corresponde realizar en el puesto asignado.
- ✓ Que al personal de nuevo ingreso a la Institución o a los colaboradores, se les oriente en el conocimiento del manual de organización y funciones para que inicien su trabajo con eficiencia y eficacia en el ejercicio del puesto.
- ✓ Se recomienda estar prevenidos en caso de emergencias con enfermedades como la pandemia del COVID19, que afecto a toda la población. Ante otro tipo de enfermedades que en el futuro se podrían convertir en peligrosas para la salud de los colaboradores.
- ✓ El tener siempre a mano el Manual de Organización y Funciones servirá para que cuando nuevos colaboradores lleguen puedan conocer sus funciones dentro de la institución, sin interferir en las funciones de los demás.

### 7.3. Bibliografía y Egrafías

Alfaro, W. G. (2008). *La Ilegalidad que Cometan los Patronos al Celebrar Contratos de Aprendizaje para Pagar una Retribución Inferior al Salario Mínimo*. Guatemala, Guatemala.

*Blog de Prevención de Riesgos Laborales*. (s.f.). Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/la-ergonomia-y-su-influencia-en-la-calidad-del-trabajo/#:~:text=Es%20una%20ciencia%20que%20abarca,el%20turno%20de%20trabajo%2C%20las>

Castro, E. P., Junco, J. G., Jimenez, F. M., & Periañez, C. R. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamerica.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición*. McGraw-Hill Interamericana.

Comisión Técnica de la Organización Internacional del Trabajo; Gobierno de la República de Guatemala. (2012, 05 de Septiembre). *Acuerdo Gubernativo Número 215-2012 Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social*. Guatemala: Diario de Centro América. Obtenido de [https://uip.mintrabajo.gob.gt/images/Decreto-57-2008/Art10Num1/Acuerdo\\_Gubernativo\\_215-2012\\_ROI\\_MTPS.pdf](https://uip.mintrabajo.gob.gt/images/Decreto-57-2008/Art10Num1/Acuerdo_Gubernativo_215-2012_ROI_MTPS.pdf)

Congreso de la República de Guatemala. (1961). *Código de Trabajo*.

Consejo Municipal de Desarrollo; Secretaría de Planificación y Ejecución de la Presidencia. (2010). *Plan de Desarrollo Municipal*. Cuilapa, Santa Rosa.

*Definición ABC.* (s.f.). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/legislacion-laboral.php>

Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa. (2021).  
POA Narrativo 2021, Santa Rosa. Cuilapa, Santa Rosa, Guatemala.

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. (2005). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización.* México.

Duhalt, K. M. (s.f.). *Los Manuales de Procedimiento en las Oficinas Públicas.* México: UNAM.

*Economía; gestione a su favor.* (s.f.). Obtenido de <https://economia.org/sistematizacion.php>

*Economipedia.* (s.f.). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/staff.html>

*El blog de lawyou.* (s.f.). Obtenido de <https://lawyoulegal.com/dictamen-juridico/>

*Elaboración de Manual de Organización y Funciones.* (s.f.). Obtenido de  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1760-2.pdf>

Equipo Editorial, Etecé. (19 de Septiembre de 2020). *Concepto.* Obtenido de Concepto:  
<https://concepto.de/organizacion-administrativa/>

*Factorial Blog.* (s.f.). Obtenido de <https://factorial.mx/blog/que-es-feedback/>

Fayol, H., & Taylor, F. W. (1987). *Administración Industrial y General, Décimo Cuarta Edición y Principios de la Administración Científica Decima EDICIÓN.* Argentina: Librería "El Ateneo" Editorial.

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones Clima Laboral.* España: Ediciones Días de Santos.

- González, M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.
- González, O. A. (05 de abril de 2021). Historia de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa. (M. P. Camey Alvarado, Entrevistador)
- Guatemala, I. N. (2002). *XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación*. Guatemala.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración, Novena Edición*. Pearson Educación.
- Instituto de Estudios y Capacitación Cívica COMODES. (Guatemala). *Diccionario Municipal de Guatemala* (3 ed.). 2001.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamerica.
- Lanuza, S. (s.f.). Viaje a Guatemala con Prensa Libres: Santa Rosa, Guatemala. *Prensa Libre*.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (s.f.). *Ministerio de Trabajo y Previsión Social*.  
Obtenido de Ministerio de Trabajo y Previsión Social:  
<https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/nosotros/mision-vision-objetivos>
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (s.f.). *Ministerio de Trabajo y Previsión Social*.  
Obtenido de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/nosotros/historia-del-ministerio>
- Naciones Unidas CEPAL; Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). Taller regional sobre desagregación de estadísticas sociales mediante metodologías de estimación en áreas pequeñas. Santiago, Chile.
- ONU MUJERES. (s.f.). Obtenido de <https://endvawnow.org/es/articles/1011>

*Organización Internacional de Empleadores.* (s.f.). Obtenido de <https://www.ioe-emp.org/es/prioridades-politicas/normas-internacionales-del-trabajo>

Planificación, D. d. (2014). *Manual de Organización.* San José, Costa Rica: RECOPE.

Ponce, A. R. (2007). *Administración Moderna.* México: Editoria Limusa.

Real Academia Española; Cumbre Judicial Iberoamericana; Asociación de Academias de la Lengua Española. (s.f.). *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico.* Obtenido de <https://dpej.rae.es/>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración, Octava Edición.* Pearson Educación.

*Significado de.* (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/item/>

Silva, R. d. (2002). *Teorías de la Administración.* International Thomson Editores, S.A. de C.V.

*SUMUP.* (s.f.). Obtenido de <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/outsourcing/>

Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba. (2007). *Origen y Desarrollo de la Administración Perspectivas.* Bolivia.

## Capítulo VIII

### 8. Apéndice y glosario

#### 8.1. Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

##### 8.1.1. *Introducción*

Se determinarán los problemas principales dentro de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa, para enfocarse en una solución viable y factible por uno de estos problemas.

##### 8.1.2. *Información General*

###### 8.1.2.1. Datos del estudiante.

- ✓ Nombre: Monica Patricia Camey Alvarado
- ✓ Registro académico: 201640242
- ✓ Código Único de Identificación Personal: 3067 75093 0601
- ✓ Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas
- ✓ Lugar de estudio: Centro Universitario de Santa Rosa
- ✓ Número telefónico 5575-6207
- ✓ Correo electrónico: moniicamey97@gmail.com
- ✓ Dirección: Colonia Valladares II, Cuilapa, Santa Rosa.

###### 8.1.2.2. Datos de la institución.

- ✓ Nombre: Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social  
en el Departamento de Santa Rosa
- ✓ Directora Departamental de Santa Rosa: Licda. Damaris Nohelia Revolorio de Paz

- ✓ Delegada Departamental de Santa Rosa: Licda. Inés del Rosario Jiménez
- ✓ Ubicación: Calle Quince de septiembre, Barrio La Parroquia 1-72, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.
- ✓ Tipo de institución: Gubernamental
- ✓ Número de teléfono: 7886-5078
- ✓ Correo electrónico: santarosa@mintrabajo.gob.gt
- ✓ Horario: lunes a viernes 8:00 a 16:00 horas.

### **8.1.3. *Objetivos***

#### **8.1.3.1. *Objetivo general***

Realizar un informe identificando las carencias y necesidades que se encuentran en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa.

#### **8.1.3.2. *Objetivo específicos.***

- ✓ Realizar un cronograma de actividades, donde se detallen las actividades a realizar para llevar un control detallado sobre cada una de las actividades a realizar.
- ✓ Elaborar un diagnóstico preciso con toda la información necesaria para obtener la información lo más veraz posible.
- ✓ Obtener conocimiento para lograr identificar y exponer las necesidades de manera clara y concisa.

#### **8.1.4. *Descripción de las actividades a realizar***

- ✓ Elaboración del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado
- ✓ Identificación de necesidades en la institución
- ✓ Elaboración del plan de diagnóstico

- ✓ Elaboración de la fundamentación teórica
- ✓ Elaboración del plan general del proyecto
- ✓ Ejecución del proyecto
- ✓ Entrega y presentación del proyecto ejecutado
- ✓ Elaboración del informe del proyecto
- ✓ Realización de informe de voluntariado
- ✓ Entrega de voluntariado
- ✓ Elaboración del informe final
- ✓ Entrega de informe final

#### 8.1.5. Cronograma general

**Tabla 24**

*Cronograma General del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado*

Actividades	2021				2022			
	abril	mayo	junio	julio	octubre	febrero	septiembre	noviembre
Elaboración del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado	P	X						
Identificación de necesidades en la institución	P	X						
Elaboración del plan de diagnóstico	E		X					

Elaboración de la fundamentación teórica	P	X							
Elaboración del plan general del proyecto	P	X							
Ejecución del proyecto	P		X						
Entrega y presentación del proyecto ejecutado	E		X						
Elaboración del informe del proyecto	P			X					
Realización de informe de voluntariado	E			X					
Entrega de voluntariado	E			X					
Elaboración del informe final	P				X				
Entrega de informe final	E				X				
Entrega de informe final	P					X			
Entrega de informe final	E					X			

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

Notas: Planeado= P

Ejecutado= E

### **8.1.6. Metodología de trabajo**

- ✓ Observación
- ✓ Análisis
- ✓ Cuestionario

### **8.1.7. Evaluación**

Se realizó a través de la presentación de un cuestionario y una observación directa, se obtuvo la información suficiente para lograr fundamentar el trabajo elaborado.

## **8.2. Plan de Diagnóstico**

### **8.2.1. Parte informativa**

#### **8.2.1.1. Ubicación física de la comunidad o institución**

Calle Quince de septiembre, Barrio La Parroquia 1-72, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

### **8.2.2. Objetivos**

#### **8.2.2.1. Objetivo General.**

- ✓ Realizar el diagnóstico administrativo de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa, para determinar la situación actual de esta institución

#### **8.2.2.2. Objetivos específicos.**

- ✓ Identificar las dificultades de la institución en el área administrativa,
- ✓ Listar las deficiencias y carencias administrativas de la delegación departamental
- ✓ Seleccionar un mínimo de tres carencias prioritarias, para que la directora de la institución seleccione una de ellas y elaborar el proyecto de solución.

### **8.2.3. Justificación**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, ha sido el encargado de velar y promover el cumplimiento de las políticas y programa relativos al trabajo y previsión social, en la República de Guatemala, y específicamente en el Departamento de Santa Rosa, implementando programas que ayudan a mejorar las relaciones entre obrero y patrono, para lo cual aplica la política laboral en la resolución de conflictos laborales.

El diagnóstico se enfoca a la búsqueda de las fortalezas y debilidades al interior de la Delegación y de las amenazas y oportunidades a lo externo de la institución, para determinar las deficiencias y carencias administrativas, que no le permiten alcanzar los objetivos.

### **8.2.4. Actividades a realizar**

- ✓ Elaboración Plan Diagnóstico
- ✓ Elección del método de investigación
- ✓ Método Inductivo de lo particular a lo general
- ✓ Elaboración de los instrumentos para las entrevistas
- ✓ Realización de entrevista a los colaboradores
- ✓ Analizar y tabular la información obtenida sobre las necesidades que tiene la institución
- ✓ Realizar un análisis FODA con la información obtenida
- ✓ Presentar la información sobre carencias y deficiencias a las autoridades
- ✓ Seleccionar actividad prioritaria para preparar proyecto de solución

### **8.2.5. Tiempo**

Se estipulo un periodo para recabar información y realización de la etapa diagnóstica durante 37 días hábiles, comprendidos del mes de marzo a mayo del año 2021.



5	Realización de entrevista a los colaboradores	P	X					
		E	X					
6	Analizar y tabular la información obtenida sobre las necesidades que tiene la institución	P		X				
		E		X				
7	Realizar un análisis FODA con la información obtenida	P			X			
		E			X			
8	Presentar la información sobre carencias y deficiencias a las autoridades	P				X		
		E				X		
9	Seleccionar actividad prioritaria para preparar proyecto de solución	P					X	
		E					X	

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

Notas: Planeado= P

Ejecutado= E

### **8.2.7. Técnicas e instrumentos utilizados**

- ✓ Observación
- ✓ Análisis
- ✓ Cuestionario

### **8.2.8. Recursos**

#### **8.2.8.1. Talento humano.**

- ✓ Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Monica Patricia Camey  
Alvarado
- ✓ Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado Ingeniero Agrónomo Mynor Renato  
Nieves Antillón
- ✓ Directora Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Santa  
Rosa Licenciada Damaris Nohelia Revolorio de Paz
- ✓ Colaboradores de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y  
Previsión Social de Santa Rosa

#### **8.2.8.2. Materiales.**

- ✓ Hojas
- ✓ Lapiceros
- ✓ Folder

#### **8.2.8.3. Técnicos.**

- ✓ Bibliografías otorgadas por la institución

#### **8.2.8.4. Tecnológicos.**

- ✓ Computadora

- ✓ Celular
- ✓ Impresora
- ✓ Fotocopiadora

#### 8.2.8.5. Físicos.

- ✓ Instalaciones de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Santa Rosa

#### 8.2.8.6. Financieros.

- ✓ Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Monica Patricia Camey Alvarado

##### 8.2.8.6.1. Presupuesto.

**Tabla 26**

*Tabla de Presupuestos*

Cantidad	Artículo	Precio	Precio
		Unitario	Total
9	Impresiones de folletos para realizar cuestionario en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Q. 45.00	Q.45.00
	Imprevistos		Q.20.00
<b>Total</b>			<b>Q.65.00</b>

#### 8.2.8.7. Responsable

- ✓ Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Monica Patricia Camey Alvarado

### 8.2.9. Evaluación

- ✓ Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado Ingeniero Agrónomo Mynor Renato Nieves Antillón
- ✓ Directora Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Santa Rosa Licenciada Damaris Nohelia Revolorio de Paz

**Tabla 27**

*Indicadores plan de diagnóstico*

<b>Indicador</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
✓ ¿Se cumplió con las fechas establecidas en el Cronograma de Actividades de Diagnóstico?	X	
✓ ¿Se logró obtener la información necesaria para la creación de los problemas establecidos?	X	
✓ ¿Se identificó el plan de acción y se le encontró una solución factible y razonable?	X	
✓ ¿Se cumplió con los objetivos planteados para el desarrollo de Plan de Diagnóstico?	X	

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-  
Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO-  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-  
Unidad de práctica: Delegación Departamental del Ministerio de  
Trabajo y Previsión Social en Santa Rosa



### **Cuestionario dirigido a empleados**

Está cuestionario forma parte del diagnóstico administrativo que actualmente se realiza en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa. Preparado por la estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado. Los datos obtenidos de esta entrevista serán tratados con confidencialidad y utilizados para el trabajo de investigación de la estudiante.

Instrucciones: Responda en los espacios en blanco o marque con un “X” cuando así lo requiera.

Referencia:

**DDTST:** Dirección Departamental de Santa Rosa

**IGT:** Inspección General de Trabajo

**OE:** Oficina de Empleo

**PS:** Previsión Social / **ONM:** Oficina Nacional de la Mujer

**PAEAM:** Programa Aporte Económico Adulto Mayor

### 1) ¿En qué área del ministerio labora?

**Tabla 28**

*Cuadro de resultados pregunta 1*

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
Área Administrativa	5	44%
Área Legal	4	56%
Área Contable	0	
Otra	0	
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100% de los Trabajadores de la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con sede en Cuilapa, Santa Rosa un 56% respondieron que laboran en el área administrativa y un 44% expresaron que laboran en el área legal, de lo que se deduce que en esta Institución del Estado hay más trabajadores que desempeñan funciones en lo administrativo.

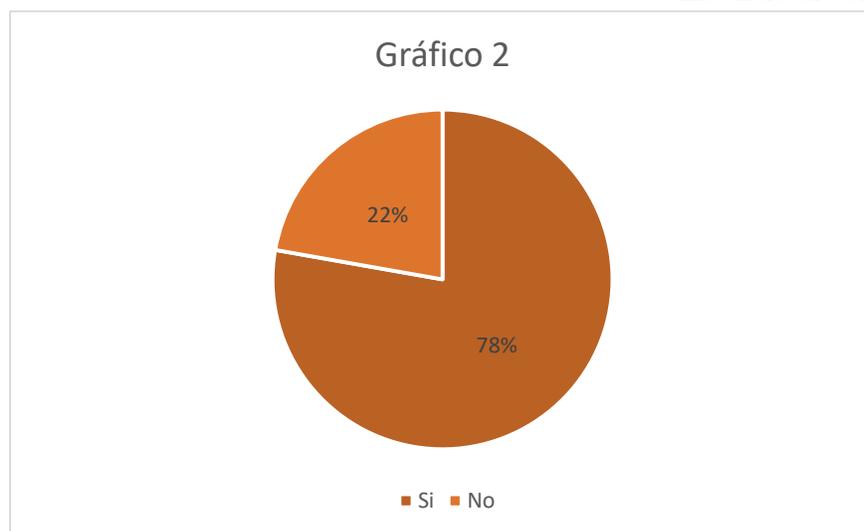
2) **¿Al momento de contratarlo le dieron por escrito las funciones que debe realizar?**

**Tabla 29**

*Cuadro de resultados pregunta 2*

<b>Variable</b>	<b>Indicador Absoluto</b>	<b>Indicador de referencia</b>
<b>Si</b>	7	78%
<b>No</b>	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100% de las personas que laboran la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con sede en Cuilapa, Santa Rosa, que representan el 78 %, manifestaron que si les dieron por escrito las funciones que deben desempeñar en los cargos y un 22% expresaron que no, de lo que se infiere que la mayoría de los trabajadores si conocen sus funciones que desempeñan en el ejercicio de su cargo.

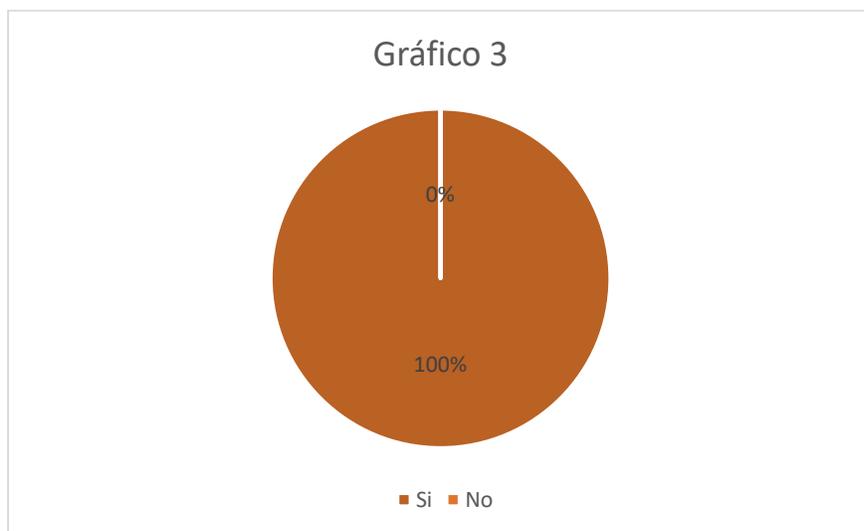
3) **¿Las actividades que realiza son acorde a las funciones que le indicaron en su contrato?**

**Tabla 30**

*Cuadro de resultados pregunta 3*

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
Si	9	100%
No	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100 % de las personas encuestadas el 100% manifestaron que sus actividades van acorde a sus funciones que les asignaron en sus contratos, por lo que se deduce que realizan sus actividades tal y como les fueron descritas.

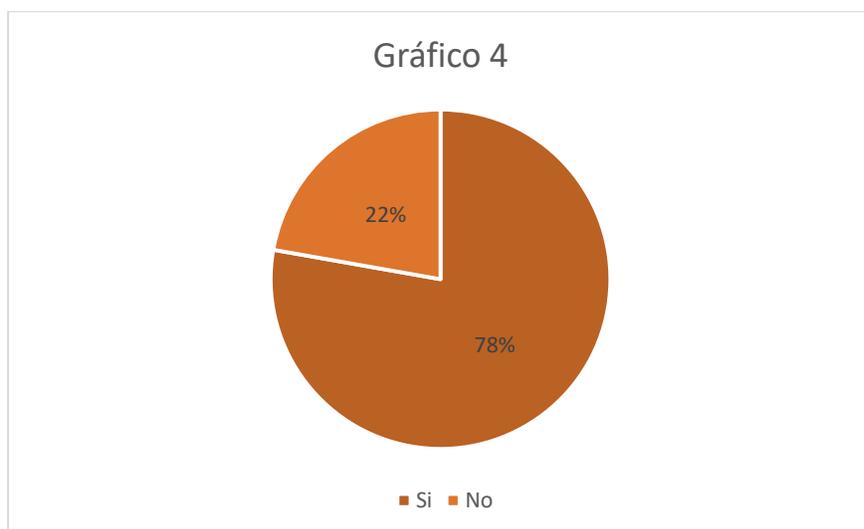
#### 4) ¿Realiza atribuciones extras que las estipuladas en su contrato?

**Tabla 31**

*Cuadro de resultados pregunta 4*

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
Si	7	78%
No	2	22%
<b>Total</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100 % de las personas encuestadas 7 que representan el 78%, respondieron que realizan atribuciones extras y el 22% respondió que no lo hacen, por lo que se puede deducir que en la institución los colaboradores realizan actividades extras que no fueron especificadas al momento de su contratación.

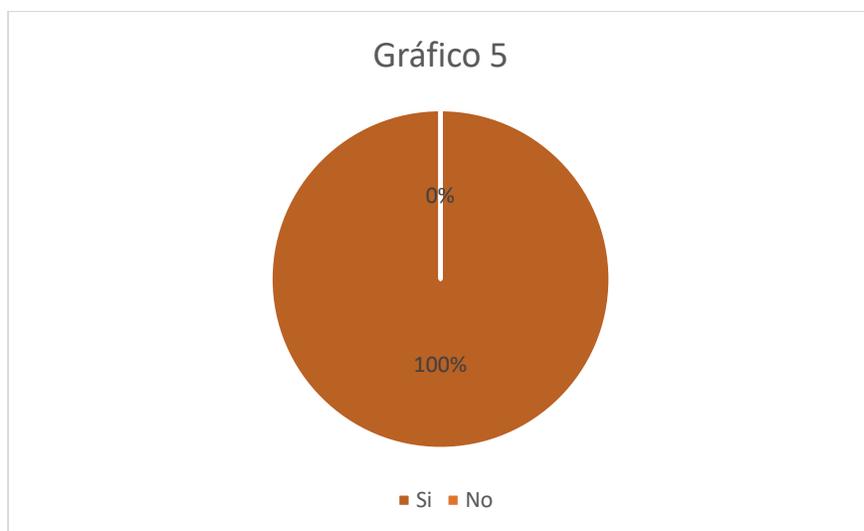
### 5) ¿La institución le ha brindado capacitaciones?

**Tabla 32**

*Cuadro de resultados pregunta 5*

<b>Variable</b>	<b>Indicador Absoluto</b>	<b>Indicador de referencia</b>
<b>Si</b>	9	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas el 100% manifestó que si les han brindado capacitaciones constantes de esto se deduce que la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con sede en Cuilapa, Santa Rosa si prepara administrativamente y legalmente a los trabajadores.

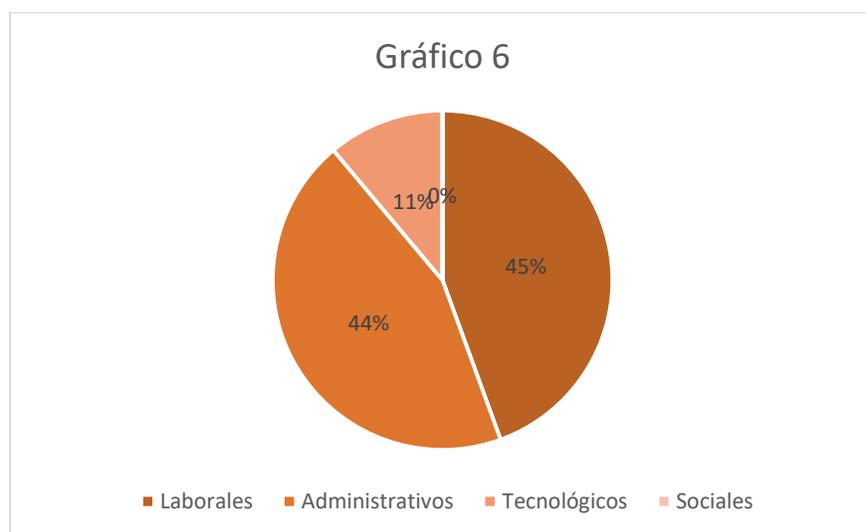
6) **¿En cuál de estos temas recibe capacitación por la Institución donde usted labora?**

**Tabla 33**

*Cuadro de resultados pregunta 6*

<b>Variable</b>	<b>Indicador Absoluto</b>	<b>Indicador de referencia</b>
<b>Laborales</b>	4	45%
<b>Administrativos</b>	4	44%
<b>Tecnológicos</b>	1	11%
<b>Sociales</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** A cada uno de los colaboradores de la Delegación lo han capacitado acorde al puesto que desempeñan y actividades extras que realizan en la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con sede en Cuilapa, Santa Rosa, de lo que se deduce que a los trabajadores de la institución el 45 % son capacitados en temas laborales y el 44% en temas

administrativas y en menor porcentaje en temas tecnológicos, estos influyen en la preparación profesional en su campo de trabajo.

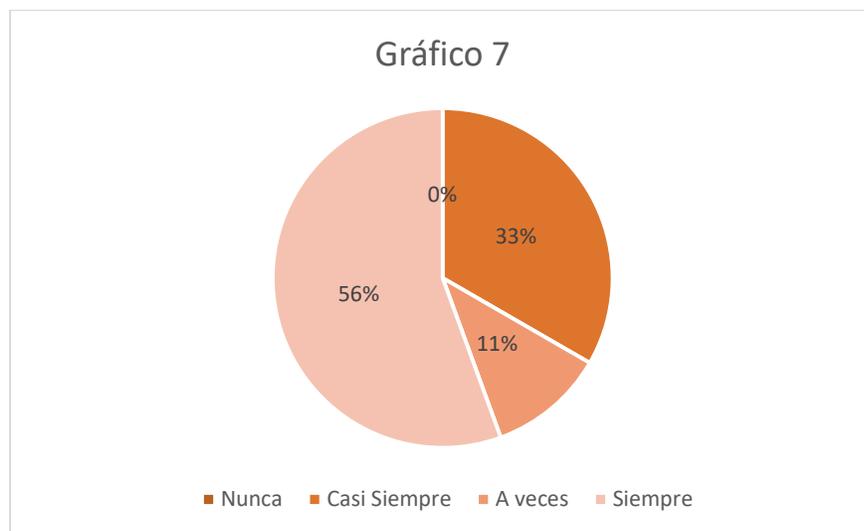
## 7) ¿Recibe la información e instrucciones necesarias para realizar su trabajo?

Tabla 34

Cuadro de resultados pregunta 7

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
Nunca	0	0%
Casi Siempre	3	33%
A veces	1	11%
Siempre	5	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100% encuestado el 33% de personas indican que casi siempre reciben las instrucciones para realizar su trabajo, el 11% de personas indica que a veces y 56% personas indican que siempre reciben las instrucciones necesarias para realizar su trabajo, por lo que podemos considerar que la institución en la mayoría de los casos le brinda las instrucciones necesarias para la realización de su trabajo, aunque en ocasiones deben realizar actividades sin la debida instrucción.

8) ¿Según su conocimiento en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social existen manuales de organización general para todas las delegaciones?

**Tabla 35**

*Cuadro de resultados pregunta 8*

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
Si	6	67%
No	2	22%
No Contestó	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100% encuestado, el 67% de las personas indican que si existen manuales de organización para todas las delegaciones en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el 22% de personas indicaron que no existen y 11% de las personas prefirió no contestar, se puede manifestar que sí tienen conocimiento sobre la existencia de estos manuales, aunque los mismos están hechos de forma general y no para cada delegación específica por lo tanto no conocen la información que estos pueden contener

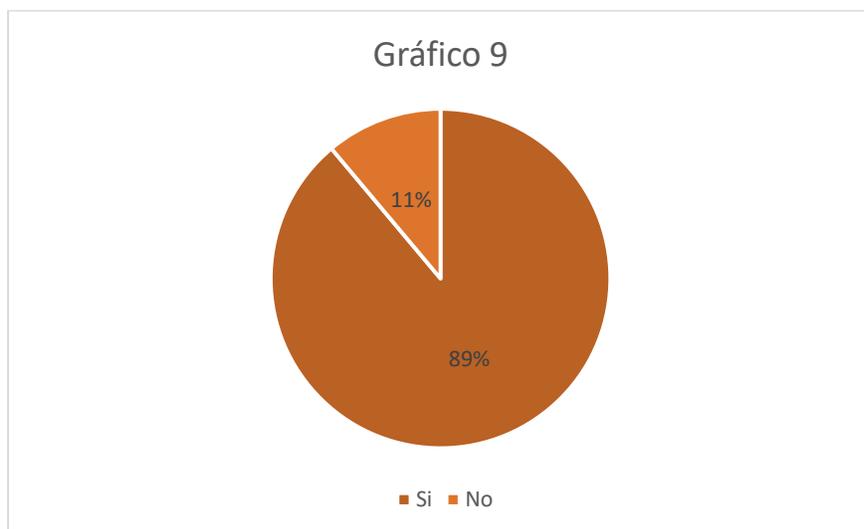
9) ¿Se cuenta con un reglamento interno de trabajo debidamente validado y socializado ante las autoridades competentes?

**Tabla 36**

*Cuadro de resultados pregunta 9*

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
<b>Si</b>	8	89%
<b>No</b>	1	11%
<b>Total</b>	9	100%

Fuente: Elaboración Propia, Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** Del 100% encuestado el 89% tiene conocimiento de la existencia de un reglamento interno en la institución y el 11% no conoce este reglamento de lo que se infiere que la mayor parte de trabajadores si conocen el Reglamento Interior de trabajo de la institución.

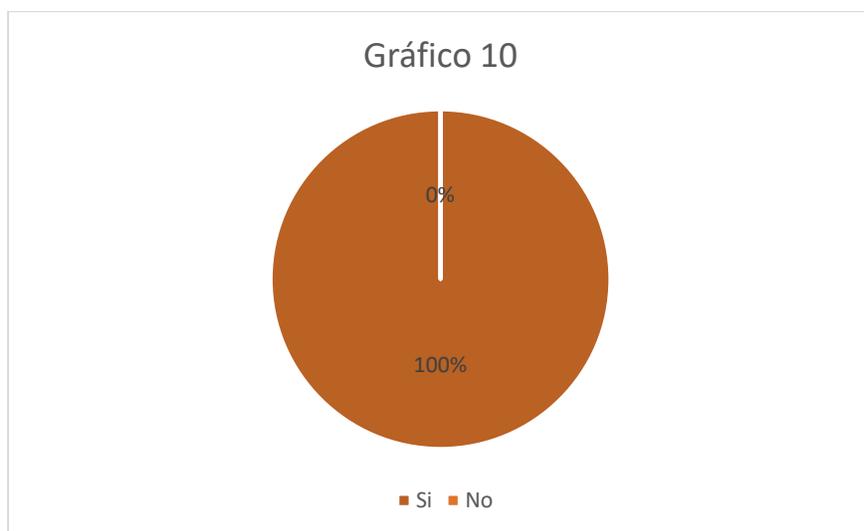
**10) ¿Existen políticas internas establecidas en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa?**

**Tabla 37**

*Cuadro de resultados pregunta 10*

<b>Variable</b>	<b>Indicador Absoluto</b>	<b>Indicador de referencia</b>
<b>Si</b>	9	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia, Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** EL 100% de las personas encuestadas respondieron que si existen políticas internas establecidas en la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con sede en Cuilapa, Santa Rosa, de lo que se infiere que el personal si conocen las políticas de su institución.

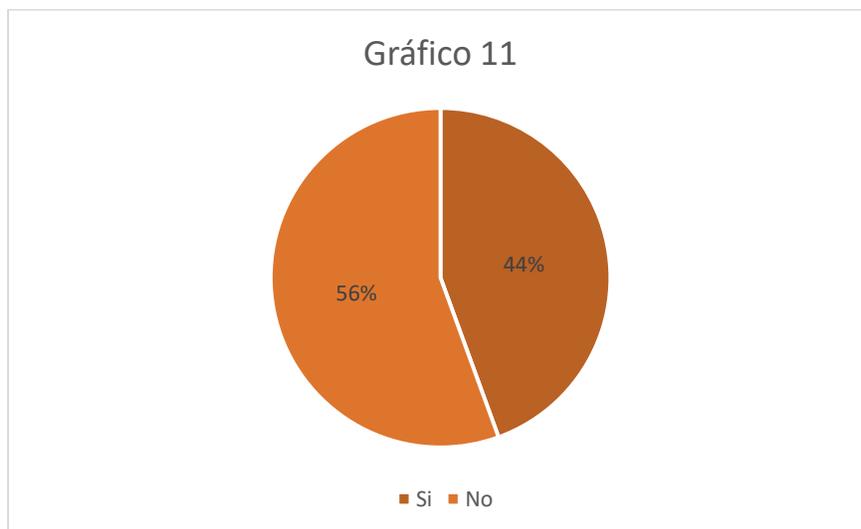
**11) ¿Se cuenta con objetivos definidos internos en la institución en el departamento de Santa Rosa?**

**Tabla 38**

*Cuadro de resultados pregunta 11*

<b>Variable</b>	<b>Indicador Absoluto</b>	<b>Indicador de referencia</b>
<b>Si</b>	4	44%
<b>No</b>	5	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia, Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** 44% de colaboradores confirman que en el departamento que representan si cuentan con objetivos internos y el 56% de colaboradores negaron contar con estos objetivos establecidos, por lo que se deduce que no tienen conocimientos de que objetivos son los que desean alcanzar en el departamento que representan.

## 12) ¿Qué es lo que más le gusta de la institución?

**Tabla 39**

*Cuadro de resultados pregunta 12*

	<b>Respuestas</b>
<b>DDTST</b>	Legislación laboral.
<b>IGT</b>	Que se vela para que se cumpla con las normas laborales, con la finalidad que no se vulneren los derechos a los trabajadores
<b>IGT</b>	Siempre hay trabajo.
<b>IGT</b>	La atención a las personas para que se les respete sus derechos laborales.
<b>IGT</b>	Que el MINTRAB tiene varios departamentos que presta el servicio público.
<b>Secretaria</b>	Mi trabajo.
<b>OE</b>	Ayudar a las personas en capacitaciones y orientaciones laborales.
<b>PS/ONM</b>	Es parte de mi vida.
<b>PAEAM</b>	Cuando se le notifica como beneficiado al adulto mayor.

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Análisis:** Cada uno de los trabajadores de la delegación cuenta con una función que los motiva a seguir trabajando y desempeñando su puesto.

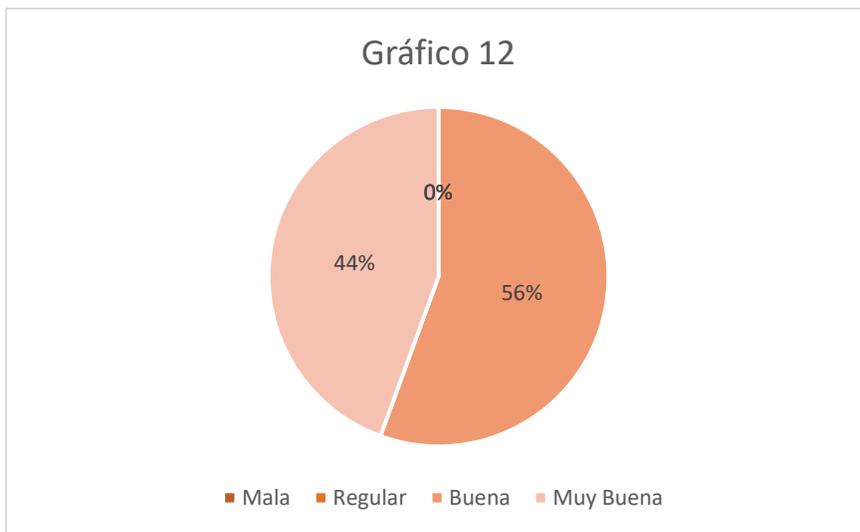
### 13) ¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores en la institución?

**Tabla 40**

*Cuadro de resultados pregunta 13*

Variable	Indicador Absoluto	Indicador de referencia
<b>Mala</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Buena</b>	5	56%
<b>Muy Buena</b>	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** 56% de los trabajadores califican el desempeño de los demás como bueno y 44% trabajadores lo califican como muy bueno, esto nos indica que existen ciertas áreas que deben mejorarse, ciertos problemas pueden darse debido a la duplicidad de funciones.

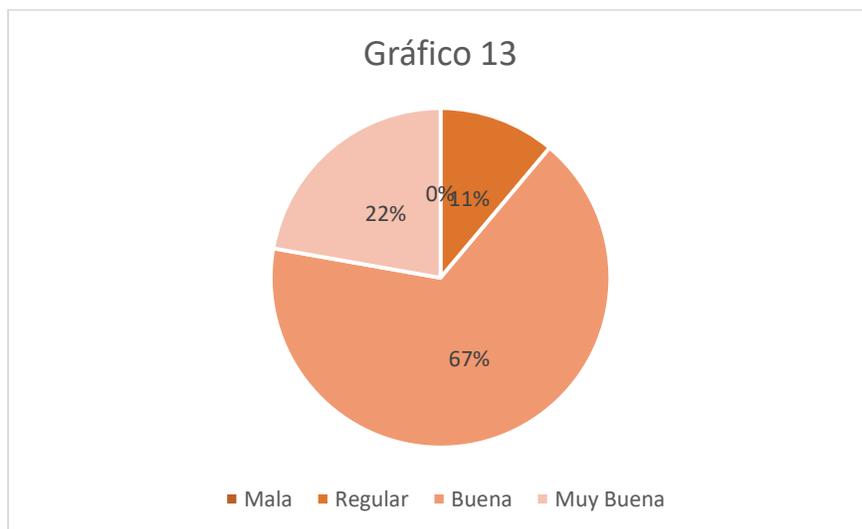
**14) ¿Cómo califica la comunicación que existe entre usted y compañeros de trabajo?**

**Tabla 41**

*Cuadro de resultados pregunta 14*

<b>Variable</b>	<b>Indicador Absoluto</b>	<b>Indicador de referencia</b>
<b>Mala</b>	0	0%
<b>Regular</b>	1	11%
<b>Buena</b>	6	67%
<b>Muy Buena</b>	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis:** 11% de los colaboradores indica que la comunicación existente entre sus compañeros es regular, 67% de los colaboradores indicaron que la comunicación es buena y 22%

de los colaboradores indicaron que la comunicación existente es muy buena, lo que nos indica que la comunicación en la institución no siempre se lleva de la mejor manera y está puede reforzarse para poder contar con el apoyo de los unos con los otros.

**15) ¿Cuáles considera que son los principales problemas dentro de la institución?**

*Tabla 42*

*Cuadro de resultados pregunta 15*

	<b>Respuestas</b>
<b>DDTST</b>	Financiero
<b>IGT</b>	No establece que tipo de problema si es entre personal o institucional.
<b>IGT</b>	Las instalaciones están algo descuidadas como las puertas de oficinas.
<b>IGT</b>	Carencias de insumos en general.
<b>IGT</b>	La mala comunicación entre compañeros.
<b>Secretaria</b>	Denuncias de trabajo por despidos, problemas con adultos mayores solicitando su aporte económico.
<b>OE</b>	Malos entendidos.
<b>PS/ONM</b>	Falta de insumos, computadoras, vehículos, etc.
<b>PAEAM</b>	Falta de compañerismo.

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Análisis:** La falta de compañerismo y la falta de presupuesto son factores que suelen desencadenar problemas dentro de la institución de manera personal o institucional.

**16) ¿Qué área considera usted que necesita una mejora en la institución?**

**Tabla 43**

*Cuadro de resultados pregunta 16*

	<b>Respuestas</b>
<b>DDTST</b>	Manejo de fondos
<b>IGT</b>	La IGT; contratando personal; implementando los insumos de oficina; cambio de vehículo oficial.
<b>IGT</b>	Puertas de la oficina
<b>IGT</b>	Apoyo a la Inspección General de Trabajo.
<b>IGT</b>	El área de Previsión Social ya que se necesita un plan de prevención en esta institución y equipos necesarios y señalización dentro de la misma.
<b>Secretaria</b>	Adulto mayor, porque no hay personal de trabajo social que visite al realizar el estudio socioeconómico; falta de personal.
<b>OE</b>	En todas las áreas.
<b>PS/ONM</b>	Todas
<b>PAEAM</b>	Programa del Adulto Mayor.

Fuente: Elaboración Propia,  
Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Análisis:** Todas las áreas de la Delegación del Ministerio de Trabajo necesitan mejoras para que los trabajadores puedan desempeñar sus puestos de la manera más adecuada.

### **8.3 Glosario**

#### **Comisión Paritaria**

Órgano regulado por el derecho laboral que se encarga de la solución de los conflictos relativos a interpretación o aplicación de los convenios colectivos. El propio convenio asigna a la comisión paritaria las funciones que le corresponden como administrador ordinario del convenio e intérprete de su contenido; estas funciones pueden añadirse a las de mediación o arbitraje en los conflictos derivados de la aplicación del convenio. (Real Academia Española; Cumbre Judicial Iberoamericana; Asociación de Academias de la Lengua Española, s.f.)

#### **Condición Ergonómica**

Es una ciencia que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, como la iluminación, las vibraciones, la temperatura, el ruido, el diseño del lugar de trabajo, el de las herramientas, el de las máquinas, el del puesto de trabajo, el turno de trabajo, las pausas, etc. (Blog de Prevención de Riesgos Laborales, s.f.)

#### **Convenio Internacional**

Son instrumentos jurídicos, elaborados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores), que establecen principios y derechos básicos en el trabajo. Estas normas pueden ser convenios, tratados internacionales jurídicamente vinculantes que los Estados Miembro de la OIT pueden ratificar. En muchos casos, un convenio establece los principios básicos que deben poner en marcha los países que lo ratifican. (Organización Internacional de Empleadores, s.f.)

### **Desagregación**

La desagregación es el desglose de las observaciones dentro de una rama común de una jerarquía, a un nivel más específico al que se llevan las observaciones detalladas. (Naciones Unidas CEPAL; Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018)

### **Dictamen Legal**

Es un consejo, opinión o criterio emanado por un profesional del derecho sobre una materia determinada o un hecho definido, ya sea a solicitud de un tribunal o a solicitud de un tercero que requiera de una opinión especializada en la resolución de conflictos. Los dictámenes jurídicos no son vinculante vale decir que puede ser aceptado o no por las partes. El dictamen es el resultado de un estudio hecho o realizado a un acto o circunstancia que se haya presentado sobre la base de una norma preexistente y que el mismo puede ser aceptado o no por las partes que los haya solicitado. (El blog de lawyou, s.f.)

### **Feedback**

Es cualquier intercambio de información sobre el resultado de las acciones, tareas o actividades que realiza el talento o el liderazgo en una empresa. Es decir que la retroalimentación es una forma de hacerle saber a tus trabajadores cuál ha sido el alcance de sus esfuerzos en el progreso hacia una meta. (Factorial Blog, s.f.)

### **Ítems**

Un ítem es cada una de las partes individuales que conforman un conjunto. En este sentido, en un documento escrito, el ítem se refiere a cada uno de los artículos o capítulos en que

este se subdivide. Por extensión, como ítem también se conoce cada una de las unidades en que se dividen listas, formularios, pruebas o tests. (Significado de, s.f.)

### **Legislación Laboral**

Entendemos por legislación laboral a aquel conjunto de leyes y normas que tienen por objetivo regularizar las actividades laborales, ya sea en lo que respecta a los derechos del trabajador, como también a sus obligaciones y lo mismo para el empleador. (Definición ABC, s.f.)

### **Órgano Jurisdiccional**

El órgano jurisdiccional es el foro oficial que tiene la autoridad para administrar justicia conforme a lo dispuesto por la ley y procedimientos en la legislación de un estado. El órgano jurisdiccional es responsable de ofrecer el derecho a una audiencia imparcial tanto para la víctima como para el acusado. (ONU MUJERES, s.f.)

### **Outsourcing**

Es el proceso mediante el cual una empresa externaliza una parte de su actividad, es decir, contrata a una empresa externa para gestionar una parte de la compañía. Con este método la empresa principal puede centrarse y mejorar en ciertas funciones y especializarse aumentando en eficiencia y ahorrando tiempo. (SUMUP, s.f.)

### **Sistematización**

Se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos. (Economía; gestione a su favor, s.f.)

**Staff**

El staff es un conjunto de personas que forman un equipo totalmente definido en una empresa para realizar gestiones concretas como asesoramiento, ofrecer información, o centrarse en un determinado estudio concreto. (Economipedia, s.f.)

## 8.4 Glosario de acrónimos

### **COCODES**

Consejo Comunitario de Desarrollo Urbano y Rural

### **CODEDE**

Comité de Desarrollo

### **COMUDE**

Consejo Municipal de Desarrollo

### **EPS**

Ejercicio Profesional Supervisado

### **INE**

Instituto Nacional de Estadística

### **MAGA**

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

### **MARN**

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

### **MOF**

Manual de Organización y Funciones

### **OIT**

Organización Internacional del Trabajo

**SEGEPLAN**

Secretaria de Planificación y de Programación de la Presidencia de la República de  
Guatemala

**UDAF**

Dirección de la Unidad de Administración Financiera

**UDAI**

Dirección de la Unidad de Auditoria Interna

**Ilustración 23**

*Solicitud para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa.*

Cuilapa, 29 de enero de 2,021

Licda. Damaris Nohelia Revolorio de Paz  
Directora Departamental  
Ministerio de Trabajo y Previsión Social  
Santa Rosa

Respetada Licenciada Damaris Revolorio:

Me dirijo a usted deseando que sus labores administrativas y diarias marchen con mucho éxito.

Por este medio hago de su conocimiento que soy estudiante del Centro Universitario de Santa Rosa, con pensum cerrado y pendiente de realizar los exámenes generales de graduación en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.

Razón por la cual, por este medio, atentamente solicito su autorización para realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado, (EPS) en la sede departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, institución que usted dignamente dirige.

El Ejercicio Profesional Supervisado, es un requisito para poder obtener mi título de la Licenciatura en Administración de Empresas, en el cual el estudiante pone en práctica los conocimientos obtenidos durante la formación académica; uno de los objetivos del EPS, es retribuir a la sociedad guatemalteca, el aporte que el Estado, da a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sin más que agregar, quedo en espera de una respuesta positiva a mi solicitud.

Atentamente

  
Mónica Patricia Camey Alvarado  
Técnico en Administración de Empresas  
DPI. 3067 75093 0601  
Teléfono: 5575-6207

Cc Ing. Cristiam Aguirre, Coordinador de Exámenes Generales de Graduación  
Archivo

Dirección Departamental  
Ministerio de Trabajo y P. S.  
Santa Rosa  
**RECIBIDO**  
29 ENE 2021  
Hora: 11:17  
Firma: HC

Fuente: Monica Camey (2022)

**Ilustración 24**

*Autorización por parte de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.*



Cuilapa, Santa Rosa, 29 de enero de 2021

Mónica Patricia Camey Alvarado  
Técnico en Administración de Empresas  
Presente

Srita. Camey Alvarado:

Respetuosamente me dirijo a usted en relación a la solicitud que hiciera a ésta institución para realizar su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), previo a optar su título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Por lo anterior se da la respectiva AUTORIZACION, para realizar su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en la Dirección Departamental de Santa Rosa del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en los términos que usted indica.

Sin otro particular, me suscribo.

Deferentemente,

  
LICENCIADA DAMARIS VOHELIA REVOLLO DE PAZ  
DIRECTORA DEPARTAMENTAL  
MINISTERIO DE TRABAJO Y P. S.  
SANTA ROSA

1ra. Ave 1-77 zona 3 Barrio La Parroquia, Santa Rosa  
Teléfonos: 7886-5078 / 4057-3966

[www.mintrabajo.gob.gt](http://www.mintrabajo.gob.gt) Seguimos en     con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social

**Ilustración 25**

*Autorización por parte del Centro Universitario de Santa Rosa para poder realizar el Ejercicio Profesional Supervisado.*



Estudiante  
 Mónica Patricia Camey Alvarado  
 Técnico en Administración de Empresas  
 Centro Universitario de Santa Rosa  
 Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Presente

Estimada Mónica Camey:

Atentamente me dirijo a usted para desearle toda clase de éxitos en sus actividades laborales y personales.

Por este medio le informo que esta Coordinación le autoriza realizar el Ejercicio Profesional Supervisado en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Cullapa Santa Rosa, por lo que se le solicita seguir los lineamientos establecidos en el Normativo vigente del EPS.

Sin otro particular, y agradeciendo su atención me suscribo de usted.

Atentamente,

MA. Ing. Civil. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla

Director Centro Universitario de Santa Rosa

-CUNSARO-

PBX 7828-5800 EXT 106  
 CUNSARO, DEJANDO HUELLA

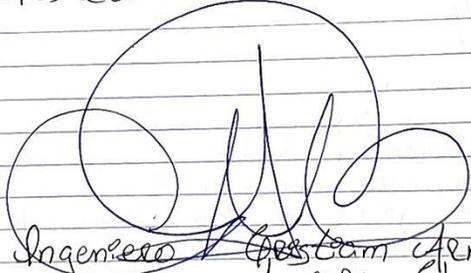
CAAC/adelar

**Ilustración 26**

Autorización libro de actas

1

Se autoriza el presente libro de actas, que consta de 100 folios, que serán utilizados en el Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, Monica Patricia Camey Alvarado, con Registro académico 201640242, Cuernavaca, Santa Rosa 15 de Febrero de 2021.


Ingeniero Gerardo Armando Aurelio Chanchilla  
 Director - Coordinador General  
 de Exámenes de Graduación  
 -CONSARO-

## Ilustración 27

Acta toma de posesión.

2  
Acta No. 1-2021

En el municipio de Cortapa del departamento de Santa Rosa, siendo las ocho de la mañana, del día veintidos de marzo del año dos mil veintuno (22-03-2021), reunidos en la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa las siguientes personas Arquitecto Quedo Fernando Estrada Solares Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de Administración de Empresas Licenciada Damaris Johelca Revolución de Paz Directora Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Mónica Patricia Camey Alvarado, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de dar constancia de lo siguiente: PRIMERO: Licenciada Damaris Johelca Revolución de Paz, Directora Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social manifiesta que agradece a la estudiante Mónica Patricia Camey Alvarado por desarrollar su Ejercicio Profesional Supervisado en esta institución. SEGUNDO: En respuesta a la solicitud presentada por la estudiante Mónica Patricia Camey Alvarado, con número de registro académico 201640247 para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, la Dirección y Coordinación de exámenes autoriza como unidad de

Fuente: Mónica Camey (2022)

## Ilustración 28

### Segunda parte acta toma de posesión

3

prácticas a la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa, deberá cumplir como un mínimo de 300 horas de Ejercicio Profesional Supervisado. TERCERO: Arquitecto Quirino Fernando Estrada Solares asesor del Ejercicio Profesional Supervisado tiene a bien autorizar para que la estudiante Monica Patricia Camey Alvarado, con número de registro académico 201640242, tome posesión como estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado en la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento de Santa Rosa. CUARTO: La estudiante Monica Patricia Camey Alvarado toma la palabra y agradece la oportunidad de realizar su Ejercicio Profesional Supervisado establece para trabajar de lunes a viernes de siete de la mañana a tres de la tarde (7:00 am - 3:00 pm) también se indica que la jornada podría variar según las necesidades que se presenten en las diferentes fases de las que consta el Ejercicio Profesional Supervisado y las actividades de gestión que se desarrolle. QUINTO: No habiendo más que agregar se firmara la presente acta en la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el departamento

Fuente: Monica Camey (2022)

### Ilustración 29

Tercera parte acta toma de posesión.

4

de Santa Rosa, el día Lunes veintidos  
de marzo de dos mil veintidós (22-03-2022)  
siendo las nueve horas de la mañana  
(9:00 am), firmando para dejar constancia  
quienes participaron en ella, damos fe-----

~~Fernando~~

Arquitecto Urdano  
Fernando Estrada Solares  
Asesor de EPS

~~Monica~~

Monica Patricia  
Camey Alvarado  
Estudiante de EPS

~~Lucía~~

Lucía Domínguez Robledo  
Revolucionaria de Paz  
Directora Departamental  
Ministerio de Trabajo y  
Previsión Social

ASOCIADA DAMARIS NÓBELLA PEÑALES DE PAZ  
DIRECTORA DEPARTAMENTAL  
MINISTERIO DE TRABAJO Y P. S.  
SANTA ROSA

Fuente: Monica Camey (2022)

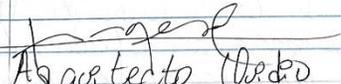
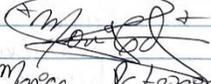
**Ilustración 30**

Acta de revisión sobre avances con la elaboración de diagnóstico.

5

Acta No 2-2021

En las instalaciones del C. Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSA RO siendo las dieciocho horas del día veinte de abril de dos mil veintinueve, reunidas las siguientes personas Arquitecto Ordoño Fernando Estrada Morales, Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado y Mónica Patricia Camey Alvarado, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSA RO con el objeto de dejar constancia de lo siguiente PRIMERO: Se trataron puntos sobre la elaboración del diagnóstico de institucional realizado en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social Sede de Cobertura SEGURO: Se revisó la entrevista que se realizaba en los colaboradores en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cobertura. TERCERO: No habiendo más que agregar se firmó la presente acta en el Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSA RO, el día veinte de abril de dos mil veintinueve, siendo las veinte horas, firmando para dejar constancia de quienes participaron en ella. -----

 Arquitecto Ordoño Fernando Estrada Morales Asesor de EPS	 Mónica Patricia Camey Alvarado Estudiante de EPS
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Mónica Camey (2022)

### Ilustración 31

Acta de realización de cuestionario a los colaboradores de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa

6  
Acta 3-2021

En la oficina de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, siendo las diez horas del día veintidos de abril de dos mil veintiuno, se encuentran reunidas las siguientes personas: Licda. Pamela Noelia Revoloro de Paz, Directora Departamental, Licda. Inés del Rosario Siméon, Delegada Departamental Inspección General de Trabajo y la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Monica Patricia Comey Alvarado de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de dar constancia de lo siguiente PRIMERO: Se pasará el cuestionario dirigido a todos los colaboradores de la institución, utilizando el método de investigación cualitativa, que tiene como objetivo encontrar los problemas administrativos con los que cuenta la institución para posteriormente resolverlos y encontrar soluciones factibles. SEGUNDO: Los datos obtenidos en esta entrevista serán tratados con confidencialidad y utilizados para el trabajo de investigación de la Estudiante. TERCEROS: La entrevista se pasará en todos los departamentos del área administrativa de la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el

Fuente: Monica Comey (2022)

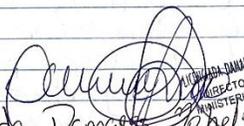
**Ilustración 32**

*Continuación de acta de realización de cuestionario a los colaboradores de la Delegación*

*Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Cuilapa, Santa Rosa*

7

Departamento de Santa Rosa, Cuilapa:  
 No habiendo más que agregar se finaliza  
 la presente acta en el mismo lugar  
 y fecha tres horas después de su inicio  
 firmando los que en ella intervinieron  
 en la Delegación departamental del  
 Ministerio de Trabajo y Previsión  
 Social en el departamento de Santa Rosa. --

  
 Lcda. Damaris Benelicia  
 Revolorso de PCZ  
 Proctora Departamental  
 Ministerio de Trabajo  
 y Previsión Social

  
 Lcda. Inés del Rosario  
 Jimenez  
 Delegada Departamental  
 Delegación General de Trabajo  
 Ministerio de Trabajo y  
 Previsión Social

  
 Monica Patricia  
 Camay Alvarado  
 Estudiante Egresista

### Ilustración 33

Acta de finalización de las 300 horas prácticas del Ejercicio Profesional Supervisado.

8

Acta 4-2021

En el municipio de Quetzal, departamento de Santa Rosa, siendo las ~~ocho~~ horas, del día dieciocho de mayo de dos mil veintiuno (18-05-2021) reunidos en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Quetzal, las siguientes personas: Licenciada Dámaris Yohela Revolorio de Paz, Directora Departamental, Arquitecto Quidío Fernando Estrada Solares, asesor de (EPS) Ejercicio Profesional Supervisado, de la Licenciatura de Administración de Empresas y María Patricia Garmey Alvarado estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de dar constancia de lo siguiente: PRIMERO: Arquitecto Quidío Estrada Solares, se presentó a las instalaciones de la Delegación Departamental del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sede Quetzal, a recibir la respectiva supervisión del Ejercicio Profesional Supervisado. SEGUNDO: Arquitecto Quidío Fernando Estrada Solares hizo acto de presen clausura o hacer constar que se culminó las trescientas horas (300) de la fase presencial que indica el normativo, TERCERO: Sin más asuntos por tratar, se da

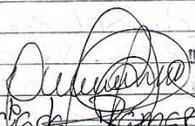
**Ilustración 34**

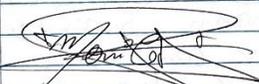
Continuación de acta de finalización de las 300 horas de practica del Ejercicio Profesional Supervisado.

9

Por Finalizada la presente acta  
las quince horas y treinta minutos  
en el mismo lugar y fechas, iniciadas  
al inicio, firmando las siguientes. ---

~~Arquitecto Ugo Fernando~~  
~~Espeada Solares~~  
~~Asesor de EPS~~

  
Lic. Leonilda Flores  
Depto. Departamental  
Ministerio de Trabajo y  
Previsión Social

~~~~  
Monica Camey  
Alumna  
Estudiante de EPS

**Ilustración 35****Acta de notificación de cambio de asesor para estudiante del Ejercicio Profesional****Supervisado.**

10

Acta No 5-2021

En el municipio de Cuclapa, en el departamento de Santa Rosa, siendo las ~~diecesés~~ horas del día diez de agosto del año dos mil veintiuno, reunidos en el Centro Universitario de Santa Rosa -CONSARLO- sección Cuclapa, las siguientes personas: Ingeniero Agrónomo Manuel Renato Nieves Antellón, Ingeniero Byron José Hernández Solano, coordinador de EPS de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas y Mónica Patricia Camey Alvarado, estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas, sección Cuclapa con el objetivo de dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: Ingeniero Byron Solano, Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Cuclapa, notifica a la estudiante Mónica Patricia Camey Alvarado, que el Arquitecto Osvaldo Fernando Estrada Solano ya no será asesor de la estudiante en el Ejercicio Profesional Supervisado por lo tanto designa como nuevo asesor al Ingeniero Agrónomo Manuel Renato Nieves Antellón. SEGUNDO: El Ingeniero Agrónomo Manuel Renato Nieves Antellón concede a ser asesor del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera Licenciatura en Administración

Fuente: Mónica Camey (2022)

### Ilustración 36

Continuación acta de notificación sobre cambio de asesor de la estudiante del Ejercicio

Profesional Supervisado

11

de Empresas de la estudiante <sup>Monica</sup> Patricia Camey Alvarado TELCELD: la estudiante <sup>Monica</sup> Patricia Camey Alvarado agradece por el apoyo que el asesor brindara durante el ejercicio Profesional Supervisado y brinda información sobre los avances en la redacción de informe. CUARTO: No habiendo más asuntos que constar se da por finalizada la presente acta a las dieciséis horas con treinta minutos, en el mismo lugar y fechas indicadas al inicio, firmando los asistentes: - - - - -

  
 Angélica Susan Bolaños  
 Coordinador EPS

  
 Angélica Agronoma Muro  
 Berna Torres Anallón  
 Asesor de EPS

  
 Monica Patricia Camey Alvarado  
 Estudiante de EPS

Fuente: Monica Camey (2022)

### Ilustración 37

Acta de presentación y entrega del Manual de Organización y Funciones y del Voluntariado.

12

Acta No 6-2022  
 En el municipio de Cuilapa, Santa Rosa  
 siendo las (18:00) dieciocho horas del día  
 siete de febrero de dos mil veintidos  
 reunidos en Casa Cultural de las  
 Américas, estando las siguientes  
 personas: Ingeniero Byron José Hernández  
 Salinas coordinador del Ejercicio Profesional  
 Supervisado, Ingeniero Agrónomo  
 Mypol Renato Antillon Reyes asesor  
 del Ejercicio Profesional Supervisado  
 y Rosa Cristina Herrera Blanco representante  
 del Ministerio de Trabajo y Previsión  
 Social y Monica Patricia Camuy Alva  
 graduada Estudiante del Ejercicio Profesional  
 Supervisado a la delegada Constanza de  
 lo siguiente: PRIMERO: En cumplimiento al  
 normativo y a las etapas del Ejercicio  
 Profesional Supervisado en las que  
 incluye la ejecución del Proyecto  
 en la institución, se procede a listar  
 las carencias encontradas dentro de  
 la misma con la finalidad de realizar  
 para encontrar las posibles soluciones.  
 SEGUNDO: Se determina crear el  
 Manual de Organización y Funcio-  
 nes en la Delegación Departamental  
 del Ministerio de Trabajo y  
 Previsión Social, sede Cuilapa, Santa  
 Rosa para aceptar la delegada  
 de funciones: TERCERO: La estudiante  
 Monica Patricia Camuy Alva realizó  
 la entrega del manual antes  
 mencionado a Rosa Cristina Herrera  
 Blanco representante del Ministerio

### Ilustración 38

Continuación del acta de la presentación entrega del Manual de Organización y Funciones y del Voluntariado.

13

de Trabajo y Previsión Social dando  
 ella el visto bueno sobre lo presentado  
 CUARTO: En complemento con el normativo  
 del Ejercicio Profesional Supervisado  
 en las que incluye la realización del  
 voluntariado se define realizar la  
 implementación de suministros y protección  
 contra COVID-19, al personal y  
 usuarios de la Delegación Departamental  
 del Ministerio de Trabajo y Previsión  
 Social, Cuzco, Santa Rosa, QUINTO:  
 La estudiante Monica Patricia  
 Camey Alvarado hace entrega de  
 un botiquín equipado con ocho cajas  
 de mascarilla y tres botes de  
 alcohol en spray, un contenedor de  
 mesa y un contenedor de pared  
 ambos con nylon y un porta  
 jabón SEXTO: Rosa Cestina  
 Herrera Blanco representante del  
 Ministerio de Trabajo y Previsión  
 Social recibe lo donado y agenda de ce  
 por lo mismo SÉPTIMO: En más que  
 a cargo se da por finalizada la  
 presente acta siendo las doce nueve  
 horas y treinta minutos en la misma  
 fecha y lugar antes expuesta perman  
 los asistentes

  
 Jany Byron Hernández  
 Coordinador EPS

  
 Angélica María Paus  
 Asesora EPS

  
 Rosa Cestina  
 Representante Ministerio  
 de Trabajo y Previsión Social

  
 Monica Patricia Camey  
 Presente ante EPS

Fuente: Monica Camey (2022)