



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER Y LA OFICINA MUNICIPAL DEL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD DE TAMAHÚ, ALTA VERAPAZ EN MODALIDAD VIRTUAL”

SISTEMATIZACIÓN

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

POR

Diana Karina García Cojulun

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, mayo de 2022



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

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector en Funciones: M.A. Pablo Ernesto Oliva Soto
Secretario General: Dr. Gustavo Enrique Taracena Gil

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Directora: Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Secretaria de Escuela: MSc. Mónica Alejandra Morales Cobón

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada: Delma Lucrecia Palmira Gómez
Licenciado: Cuautemoc Barreno Citalán

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciada María de los Ángeles Quintanilla Quiñonez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante Anderson Joab Garrido Estrada
Estudiante Claudia Verónica Larios Gutiérrez de Escobar

TRIBUNAL EXAMINADOR

Coordinadora IIETS M.A. Ada Priscila del Cid García
Asesora Lcda. Myriam Leonor Bojórquez de Roque
Revisora MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro



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

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





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

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



Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

APROBACIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

M.A. Ada Priscila del Cid García
Coordinadora
Instituto de Investigaciones “T.S. Angela Ayala”
Escuela de Trabajo Social
Presente

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la asesoría del informe final de sistematización denominado: Fortalecimiento Organizacional de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor de la Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz en Modalidad Virtual, elaborado por la estudiante: Diana Karina García Cojulun quien se identifica con carné número 201604523.

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Unidad de Trabajos de Graduación, razón por la que se emite APROBACION el día 30 de noviembre del año 2021, para que se prosiga con los trámites correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente,

“Id y enseñad a todos”

Lcda. Myriam Leonor Bojorquez de Roque
Asesora



c.c. Archivo



Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

APROBACIÓN DE REVISIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

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

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la revisión del informe final de sistematización titulado: Fortalecimiento Organizacional de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor de la Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz en Modalidad Virtual, elaborado por la estudiante: Diana Karina García Cojulun quien se identifica con carné número 201604523.

El presente trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, por lo cual se emite la APROBACION el día 03 de marzo del año 2022.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

“Id y enseñad a todos”



MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro
Revisora





Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

DICTAMEN DE SISTEMATIZACIÓN 018-2022



Guatemala, 06 de abril 2022.

Doctora
Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Directora
Escuela de Trabajo Social
Edificio

Señora Directora:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que de acuerdo a la aprobación emitida por el/la Asesor/a y el/la Revisor/a, emito DICTAMEN FAVORABLE y hago entrega del informe final de sistematización titulado: Fortalecimiento Organizacional de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor de la Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz en Modalidad Virtual, elaborado por la estudiante: Diana Karina García Cojulun quien se identifica con carné número 201604523, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

Deferentemente,
“Id y Enseñad a Todos”



M.A. Ada Priscila del Cid García
Coordinadora

Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

APdelCG/js.
c.c. archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

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

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

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



ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 056/2022

Autorización de Impresión Informe Final

La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, tomando en cuenta la Aprobación de Informe de Sistematización de fecha 30 de noviembre 2021, extendida por Licda. Myriam Leonor Bojórquez Flores de Roque, en calidad de Asesora; Aprobación de Revisión de Informe de Sistematización de fecha 03 de marzo de 2022, remitida por MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro, como Revisora; y Dictamen de Sistematización 018-2022 de fecha 06 de abril 2022, suscrito por M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones.

ACUERDA:

AUTORIZAR la impresión del informe final de Sistematización denominado: **FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER Y LA OFICINA MUNICIPAL DEL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD DE TAMAHÚ, ALTA VERAPAZ EN MODALIDAD VIRTUAL**, elaborado y presentado por DIANA KARINA GARCÍA COJULUN, previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el grado académico de Licenciatura; asimismo **NOMBRAR** a la **Junta Directiva** para la realización del Acto Público de Graduación, la cual queda integrada por: Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda, Directora; MSc. Mónica Alejandra Morales Cobón, Secretaria de Escuela; M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones; Licda. Myriam Leonor Bojórquez Flores de Roque, Asesora; y MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro, Revisora.

Guatemala, 16 de mayo 2022

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda

DIRECTORA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



ACTO QUE DEDICO

A Dios: Por permitirme culminar una etapa más en mi vida.

A mis Padres: Por ser mis guías, mi apoyo incondicional en todo momento y permitirme continuar con mis estudios universitarios.

A mis hermanos: Por ser mi motor en cada etapa de mi vida y motivarme a seguir avanzando.

A mi familia: Por estar al pendiente de mí y motivarme a no darme por vencida.

A mis amigas y amigos: Por ser esas personas que me acompañaron en el camino con palabras de aliento y siendo parte de esta experiencia.

A mis docentes: Por sus enseñanzas, dedicación y compromiso en mi formación profesional.



Tabla de contenido

Resumen.....	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Antecedentes de la experiencia	1
Capítulo 2.....	9
Contexto donde se desarrolló la experiencia.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Contexto Social.....	10
2.3. Contexto económico	11
2.4. Contexto político.....	11
Capítulo 3.....	15
Referentes teóricos.....	15
3.1. Trabajo Social	15
3.2. Objetivos de Trabajo Social.....	15
3.3. Funciones de Trabajo Social.....	16
3.5. Municipalidad o Gobierno municipal.....	17
3.6. El Trabajo Social y municipalidad.	18
3.7. Funciones del Trabajo Social a nivel municipal	18
3.8. Adulto Mayor	19
3.9. Situación del adulto mayor.....	19
3.10. Situación de las mujeres.....	20
3.11. Instrumentos administrativos municipales	20
3.11.1. Protocolos de atención.....	20
3.11.2. Manual de funciones.....	21
3.11.3. Plan Operativo Anual -POA-.....	21
Capítulo 4.....	23
Reconstrucción de la experiencia.....	23



4.1. Fase de investigación	24
4.2. Fase de Planificación y revisión documental.....	27
4.3. Fase de ejecución	29
4.4. Fase de entrega de documentos y evaluación	32
Capítulo 5.....	35
Reflexiones de fondo	35
Capítulo 6.....	40
Lecciones aprendidas	40
Capítulo 7.....	43
Comunicación de aprendizajes	43
7.1. Datos generales	43
7.2. Antecedentes	44
7.3. Justificación	45
7.4. Objetivos.....	45
7.5. Metas.....	46
7.6. Metodología.....	46
7.7. Cronograma de Actividades.....	49
7.8. Recursos.....	51
7.9. Evaluación	52
Conclusiones	53
Referencias.....	55
Anexos	60
Manual de funciones de la Dirección Municipal de la Mujer.....	60
Manual de funciones de la Oficina Municipal del Adulto Mayor	62
Protocolo de Atención para las Personas Adultas Mayores	64
Plan Operativo Anual -POA-	66



Resumen

La municipalidad es una de las entidades encargadas de velar por el desarrollo social de la población de determinado municipio, para ello la municipalidad cuenta con oficinas técnicas encargadas de crear actividades, proyectos y programas que den respuesta a las necesidades presentes.

La sistematización describe la experiencia vivida en el transcurso del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Dirección Municipal de la Mujer y en la Oficina Municipal de Adulto Mayor, ubicadas en la municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz. Derivado de la pandemia covid 19 se llevó a cabo en modalidad virtual, brindando apoyo en la elaboración de documentos administrativos.

Los documentos administrativos elaborados son los siguientes: 2 Manuales de Funciones, 2 Planes Operativos Anuales y 1 Protocolo de Atención para las Personas Adultas Mayores, con la finalidad de promover el desarrollo social de las mujeres y adultos mayores, la elaboración de documentos es una herramienta y guía para las instancias municipales y locales.

Durante la experiencia se presentaron limitantes, logros y resultados que apoyan a las futuras profesionales de Trabajo Social en sus experiencias académicas y profesionales. Dicha sistematización tiene como finalidad ser un recurso de consulta y análisis para mejorar las intervenciones en el área municipal administrativa.

Palabras claves: Trabajo Social, Municipalidad, Dirección Municipal de la Mujer, Oficina Municipal del Adulto Mayor, documentos administrativos, sistematización, mujeres, adulto mayor



Introducción

Por años las mujeres han sido invisibilizadas, violentadas y discriminadas, negándoles las oportunidades necesarias para alcanzar su desarrollo social, siendo víctimas de un sistema patriarcal y machista, por lo tanto, son un sector vulnerable de la sociedad. Un sector que carece de instituciones que les brinden una atención integral que les permita alcanzar su bienestar.

Las mujeres no son el único sector vulnerable de la población guatemalteca, las personas adultas mayores son parte de la población olvidada por el Estado, actualmente, no se cuentan con programas sociales que respondan a las necesidades de las personas adultas mayores.

Las instituciones encargadas de promover actividades, proyectos y programas a nivel local desconocen sus funciones y las necesidades de la población, lo que limita la ejecución de los proyectos de una forma eficiente. Además, la falta de documentos que guíen su accionar dificulta la ejecución de estos.

Por lo tanto, el informe de sistematización presenta la experiencia y el aporte brindado a las entidades municipales elaborando documentos administrativos con la finalidad de lograr un desarrollo comunitario, haciendo énfasis en la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor del departamento de Alta Verapaz, Tamahú.

El objetivo general de la sistematización es reflexionar con relación a los aportes, resultados y limitantes presentadas en el fortalecimiento organizacional de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor



de la municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz, por medio de instrumentos administrativos elaborados en modalidad virtual.

Los objetivos específicos son los siguientes:

Analizar si la metodología utilizada durante el proyecto fue adecuada y brindó aportes significativos a ambas instancias.

Revisar las principales limitantes académicas e institucionales que se presentaron durante la experiencia, para mejorarlas en un futuro.

El informe se encuentra constituido por capítulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Capítulo 1 Antecedentes: se dan a conocer los acontecimientos de forma cronológica sobre los hechos transcurridos durante la historia, se encuentran sistematizaciones realizadas en años anteriores y la manera en la cual aconteció la experiencia.

Capítulo 2 Contexto donde se desarrolló la experiencia: Se realiza una descripción del contexto en el cual se desarrolló la experiencia, se presentan la situación política, social y económica en la que se encuentra el municipio de Tamahú, Alta Verapaz.

Capítulo 3 Referentes teóricos: Se presenta una serie de categorías que fundamentan dicha sistematización, se citan diversos documentos que permitirán abordar de una manera clara el contenido.

Capítulo 4 Reconstrucción de la experiencia: Se describe la experiencia a sistematizar, utilizando los diferentes registros. Además, se exponen los objetivos, actividades, logros y limitaciones de la experiencia.



Capítulo 5 Reflexiones de fondo: Se explican los hallazgos obtenidos durante la sistematización, se da respuesta a las interrogantes planteadas por medio de una reflexión de los acontecimientos ocurridos en el transcurso de la experiencia.

Capítulo 6 Lecciones aprendidas: Se presentan los aprendizajes obtenidos de la experiencia, así mismo, se plantean mejoras para prácticas futuras.

Capítulo 7 Comunicación de aprendizajes: En este capítulo se formula la modalidad por la cual se comunicarán los aprendizajes obtenidos. También, se comparte una propuesta de mejora para que las prácticas futuras sean más eficientes y eficaces.

Por último, se dan a conocer las conclusiones generales de la sistematización, las recomendaciones para fortalecer las futuras prácticas y optimizar los resultados.

Capítulo 1

Antecedentes de la experiencia

Guatemala es un país multicultural cuya historia ha estado dividida entre periodos de gobiernos democráticos y periodos de guerra civil y juntas militares. El país emergió de una guerra de 36 años tras la firma de los acuerdos de paz en 1996. (Organización de Naciones Unidas [ONU], s.f).

Los diferentes acontecimientos del país han dejado una serie de problemáticas sociales, económicas y políticas, las cuales año tras año han ido aumentando, siendo los más afectados aquellas poblaciones marginadas y que viven en situaciones de pobreza y pobreza extrema. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2014) “La incidencia de pobreza en el país es de 90.6%, es decir que este porcentaje de personas sufren algún tipo de privación, el 62.4% vive en pobreza media y el 29.6% en pobreza extrema”. Por lo que se puede decir, que la mayoría de la población guatemalteca vive en condiciones de pobreza, lo cual no permite que las personas tengan los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas.

Cabe mencionar que Guatemala es uno de los países que posee altos índices de corrupción, lo cual no ha permitido que los recursos del Estado sean utilizados para contrarrestar las necesidades y problemáticas de la población, según la Fundación para el Desarrollo de Guatemala (FUNDESA, 2019) Guatemala obtuvo una puntuación de 26 puntos sobre 100 en el tema de combate a la corrupción, retrocediendo dos posiciones en el ranking mundial.

Esto ha provocado que Guatemala sea el primer país de América Latina y el sexto en el mundo con más casos de desnutrición infantil (Santizo, 2010).



Las desigualdades sociales y económicas del país no solo han afectado a la niñez, sino a diferentes sectores de la población, entre ellas las mujeres.

Guatemala es un país integrado mayormente por mujeres, según el Instituto Nacional de Estadística (2018) Guatemala está conformado por una población de 14, 901,286 de personas en donde el 51.5% son mujeres. Debido a las relaciones desiguales de poder existentes en el país, las cuales son de machismo, discriminación, racismo y exclusión, sus derechos no han sido garantizados.

Según la Organización de Naciones Unidas (ONU Mujeres, 2011) “En 2011, las tasas de analfabetismo en mujeres indígenas (48%) y hombres (25%) con relación a mujeres no indígenas (19%) y hombres (11%) muestran altos niveles de exclusión social.” Las mujeres presentan mayores índices de analfabetismo en comparación con los hombres, esto debido a que las mujeres no cuentan con acceso a educación.

En el área laboral la situación de las mujeres no es diferente, según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2019) 2,345,980 mujeres son económicamente activas, mientras los hombres duplican la cantidad siendo 4,768,955. Esto indica que las mujeres son víctimas de desigualdad laboral, a consecuencia de la discriminación existente en el país, las faltas de oportunidades y el nulo interés del Estado en integrar a las mujeres en el mercado laboral.

Las mujeres son una de las poblaciones más vulnerables del país en cuanto a violencia física, psicológica, económica y sexual, según el Ministerio Público (MP, 2021) de cada 10 denuncias que reciben, 9 son realizadas por mujeres, por lo que la violencia en contra de la mujer representa el 71% de los



delitos más denunciados. Esto evidencia la ineficiente respuesta por parte de las instituciones del gobierno para prevenir, sancionar y erradicar la problemática.

Al no contar con instituciones que brinden una atención integral a las mujeres, diariamente son violentadas de forma económica, psicológica, física, verbal y sexual, siendo el departamento de Alta Verapaz el segundo departamento con mayor índice de violencia contra las mujeres. (INE 2018)

Durante la pandemia covid-19 la violencia intrafamiliar y en contra de las mujeres aumentó, esto debido a que las medidas imponen un aislamiento social, lo que obliga a las mujeres a permanecer en casa con los perpetradores, además, el cierre de tribunales, albergues y servicios para víctimas ha limitado aún más el acceso a justicia. Simonovic (2020)

Según el Ministerio público citado por Muñoz L. (2020) “La violencia contra la mujer ha aumentado durante la pandemia covid19 en un promedio de 190 denuncias diarias de delitos contra las mujeres y niñas, de las cuales el 72% corresponde a violencia contra la mujer (...)”.

Tamahú es uno de los municipios en los cuales se han identificado mayor cantidad de denuncias por violencia intrafamiliar, según el Instituto Nacional de Estadística (2014) indica que en 2013 se presenta la mayor tasa de denuncias en los municipios de Santa Catarina, Tamahú, y Cobán, en donde el 86.6% de víctimas son mujeres entre 15 a 44 años (pp. 46-47).

Anteriormente, se ha mencionado que la corrupción en el país es un factor que impide el desarrollo integral, afectando mayormente a las personas que viven en condiciones de pobreza, niños, niñas mujeres y adultos mayores. Las personas adultas mayores son otro sector al cual se les han vulnerado sus derechos, la Defensoría del Adulto Mayor de la Procuraduría de Derechos



Humanos (2003) manifiesta lo siguiente: “Se recibieron 181 denuncias de maltrato. El 46% fue de maltrato económico y patrimonial. El 54% fueron denuncias de violación a sus derechos (salud, laboral, seguridad, vivienda, seguridad social y otros.” (p. 10)

Las personas adultas mayores han sido afectadas durante la pandemia Covid-19, siendo una de las poblaciones con mayor riesgo de enfermar gravemente, por ello, su movilidad se ha limitado aún más y las personas adultas mayores que desean acudir a programas de apoyo no han podido realizarlo. Uno de los programas que el gobierno ha implementado es el Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor, consiste en brindar un aporte económico mensual de Q.400.00 a las personas de 65 años o más, que carezcan de recursos económicos para satisfacer sus necesidades básicas mínimas. (Ley del Programa del Aporte Económico del Adulto Mayor, 2005)

Las personas adultas mayores debido a la falta de transporte y las altas tarifas del transporte no han podido continuar con los trámites e ingresar al Programa. Además, no cuentan con los ingresos necesarios para tramitar su papelería, por lo que desisten del proceso.

Según el Ministerio de Trabajo (2020) 2,673 adultos mayores de Alta Verapaz reciben el aporte económico, sin embargo, según el censo realizado en el 2018 en el departamento de Alta Verapaz se registran más de 36,000 personas adultas mayores, por lo que se evidencia que el programa llega a una minoría de la población. Tamahú es un municipio que cuenta con una Oficina Municipal del Adulto Mayor, instancia de la municipalidad encargada de brindar apoyo a las personas adultas mayores que desean inscribirse al programa, sin embargo, esto se ha dificultado ya que las visitas quedaron suspendidas por la pandemia covid-19.



En el mes de agosto del año 2020, los supervisores de la Escuela de Trabajo Social y del programa EPSUM; el licenciado Jorge Cambará y Dr. Roberto Zea, indicaron el lugar en el cual se realizaría el Ejercicio Profesional Supervisado, las instancias asignadas fueron la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor ubicadas en el municipio de Tamahú, Alta Verapaz. Por medio del diagnóstico realizado se propuso el proyecto “Fortalecimiento organizacional de la Dirección Municipal de la Mujer y de la Oficina Municipal del Adulto Mayor de Tamahú, Alta Verapaz”.

La experiencia por sistematizar se relaciona con dicho proyecto, el cual se enmarca en el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, práctica que se realizó en la Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz.

Luego de la asignación se inició el proceso de integración y presentación, en esta fase se conoció a las diferentes autoridades municipales, las principales solicitudes de trabajo institucional y se indicó que la forma de trabajo sería de manera virtual esto derivado de la pandemia Covid-19.

Para iniciar la propuesta del proyecto se elaboró un diagnóstico en ambas instancias, esto con la finalidad de identificar las principales problemáticas, necesidades y contexto actual de las mismas, para la elaboración del diagnóstico se utilizaron diferentes herramientas y técnicas para la recolección y organización de datos.

También, se realizó una investigación sobre la elaboración de los documentos solicitados, ya que los conocimientos adquiridos eran muy generales, se investigaron diferentes fuentes y ejemplos para fortalecer los conocimientos y proponer proyectos de índole administrativo.



Al finalizar el diagnóstico se analizaron las principales problemáticas encontradas, una de ellas era el desconocimiento de sus funciones por parte del personal de ambas instancias, además, la falta de presupuesto aprobado por el Concejo Municipal, esto a consecuencia de que no contaban con un Plan Operativo Anual -POA-, por lo que no realizaban proyectos enfocados a las mujeres y adultos mayores del municipio.

En base al diagnóstico realizado, se presentaron los principales hallazgos de la investigación y una propuesta de proyecto al personal de la Dirección Municipal de la Mujer y a la Oficina Municipal del Adulto Mayor, la cual fue aprobada por unanimidad. El proyecto consistió en elaborar documentos administrativos que orientarán el trabajo de dichas instituciones, por lo que se propuso la elaboración de dos manuales de funciones, dos planes operativos anuales y un protocolo de atención para las personas adultas mayores.

Se planificó cada actividad a realizar, con la finalidad de que el proyecto fuera ejecutado de forma participativa e integral a pesar de la modalidad a distancia. Se utilizaron plataformas virtuales como *WhatsApp*, *Meet* y *Gmail*, las cuales permitieron mantener una comunicación constante y fluida con las autoridades de la Dirección y Oficina, se llevaron a cabo capacitaciones y grupos focales para conocer más sobre los aspectos a reforzar e ir construyendo el proyecto con ideas de cada participante.

Durante cinco meses se trabajó en conjunto con las autoridades municipales de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor en la elaboración y capacitación de cada uno de los documentos, los cuales fueron entregados para ser implementados en ambas entidades.



Finalmente, es importante mencionar que en la Escuela de Trabajo Social se han efectuado algunos estudios relacionados con el tema a desarrollar en la presente sistematización, entre ellos se encuentran los siguientes:

Según la sistematización de Cosajay (2002) realizada en la municipalidad metropolitana, tenía como objetivo analizar las estrategias de participación del Trabajo Social, en promoción y desarrollo de la mujer, una de sus conclusiones es que las mujeres se encuentran en una situación de desventaja en cuanto a las oportunidades de un desarrollo social, por lo que indica que es necesario que las entidades públicas y privadas otorguen espacios para la formulación y ejecución de proyectos dirigidos a la mujer.

Chicol (2016) realizó una guía de promoción de Derechos Humanos de los adultos mayores, su objetivo principal era dar a conocer la realidad de las personas adultas mayores y de esta forma llevar a cabo propuestas de solución, una de sus conclusiones es que por medio de dicha guía se promueven los Derechos Humanos de los adultos mayores para contribuir con la Oficina Municipal del Adulto Mayor de San Juan Comalapa.

Jiatz (2008) Indica en su sistematización realizada en el Municipio de Parramos, Chimaltenango, que uno de sus objetivos era organizar la administración del Programa del Adulto Mayor, en sus conclusiones expresa que las personas adultas mayores deben esperar un año para que el departamento de Trabajo Social realice un estudio socioeconómico y de esta forma ser aceptados al Programa.

La revisión de los estudios mencionados anteriormente permitió comprender a profundidad la intervención del profesional de Trabajo Social en



el área municipal. Además, proporcionaron información sobre la importancia de elaborar documentos que promuevan un desarrollo social en la comunidad.



Capítulo 2

Contexto donde se desarrolló la experiencia

A continuación, se describen las principales características y contexto del municipio de Tamahú, Alta Verapaz. Además, se brinda una breve descripción del contexto en la que se encuentra la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor.

2.1. Antecedentes

El municipio de Tamahú se encuentra ubicado en el Departamento de Alta Verapaz, situado dentro de los límites municipales siguientes: al norte con San Juan Chamelco, y San Pedro Carchá, al sur con Purulhá, Baja Verapaz, al oriente con San Miguel Tucurú y al poniente con Tactic. Se encuentra a 50 kilómetros de la cabecera departamental y a 195 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala, teniendo una extensión de 112 kilómetros cuadrados.

“El municipio de Tamahú, Alta Verapaz fue fundado el 7 de diciembre de 1574, por los Frailes: Francisco de Viana, Lucas Gallego y Fray Guillermo”. (Gobierno de Guatemala, 2021)

Según la página oficial de gobernación de Alta Verapaz (2021)

Se cree que Tamahú se origina del nombre Pájaro Cautivo, debido a la situación topográfica donde se encuentra; También se cree que proviene su nombre de un antiguo Cacique *TAMAKUAN CHA*, que gobernó dicha región. Se cita que el nombre Tamahú viene del nombre Esteban Tamahú. Según la ley cuarta del Estado de Guatemala, decretada por la asamblea constituyente figura como Tamahú.



Según la monografía elaborada por la Municipalidad de Tamahú (2020) Los primeros habitantes provenían de Chinautla, esto debido a los conflictos que existieron entre ellos, por lo que se vieron obligados a dispersarse en diferentes puntos, entre ellos Tamahú.

2.2. Contexto Social

Según el Instituto Nacional de Estadística (2018) el municipio de Tamahú cuenta con una población aproximada de 19,984 habitantes. Los habitantes de dicho municipio son Maya-pocomchí y mestiza.

La fiesta patronal del municipio en honor al Apóstol San Pablo es del 22 al 25 de enero de cada año. Se practica el Paabanc y el tradicional baile de venados.

La religión predominante es la católica y en menor escala la religión evangélica. Según la Municipalidad de Tamahú (2020) la iglesia católica es una de las más antiguas construcciones del municipio ya que fue construida en el año de 1900 y 1901, por la cual el INGUAT la denomina monumento histórico, la iglesia tiene una clínica, farmacia y un centro de rehabilitación para enfermos.

En cuanto a los servicios básicos, Tamahú posee varias carreteras de terracería y algunos caminos de pavimento, líneas de transporte, camiones y *pick ups* que realizan recorridos a diferentes puntos del departamento de Alta Verapaz. Dicho municipio cuenta con un centro de atención permanente, en caso de emergencias los pobladores deben acudir al Hospital Regional ubicado en Cobán, por último, existen 33 establecimientos de nivel primario, uno a nivel diversificado y uno instituto de educación radiofónica.

El servicio de energía eléctrica según la Municipalidad de Tamahú (2020) beneficia al 95% de los habitantes del área urbana, 90% a ciertas aldeas y



cuentan con 161 lámparas de alumbrado público. En relación a las viviendas un 85% del área urbana cuenta con casas construidas de Block y techo de lámina, el 40% con casas construidas de block y techo de lámina, el 50% cuenta con paredes de tabla y techo de láminas de zinc y un 8% construidas con pajas.

2.3. Contexto económico

La economía se basa principalmente en la agricultura, los principales productos agrícolas que se producen son: maíz, frijol, hortalizas, chile pimiento, cardamomo, café y plátano. Una minoría de la población se dedica a la ganadería, cría de animales, carpintería y artesanías. Por otra parte, se identifican negocios propios, como venta de artículos, artesanías (elaboración de telas, jarcia y suyates), ferreterías, etc. Se cuenta con minas para extraer arena, material selecto, para construcción de casas, caminos, puentes, asfalto, entre otros.

El 75% de padres de familia se dedican a la agricultura, el 15% se dedican a trabajar en infraestructura y pequeñas empresas comerciales y el 10% con instituciones de gobierno. (Municipalidad de Tamahú, 2020)

2.4. Contexto político

Actualmente el municipio de Tamahú, Alta Verapaz, es gobernado y administrado por una Corporación Municipal, representada por un alcalde municipal, Eduardo Moll Santa Cruz, sus síndicos primero y segundo, Arnoldo Caal Quej, Rubén Pitan Caal; concejales del primero al cuarto, en su respectivo orden, Elías Jalal Caal, Samuel Juc Cho, Roberto Pacay Cucul y, Fabián Cha Caal. (Municipalidad de Tamahú, 2020)

En el ámbito político se observa presencia de mujeres en las instancias municipales, sin embargo, en los programas y proyectos es limitada su



participación, ya que algunas aldeas no son tomadas en cuenta debido a la distancia.

Las personas adultas mayores no cuentan con incidencia en las instancias municipales, por lo que sus necesidades no son atendidas adecuadamente, esto no ha permitido que se formulen proyectos y programas en beneficio de los adultos mayores. Por ello, los adultos mayores han debido de desistir en procesos administrativos para ser partícipes del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor.

Las municipalidades surgen de la necesidad de tener poder de decisión, recursos económicos para aplicar las políticas nacionales, a través de la realización y ejecución de políticas municipales, esto se logra por medio de la Ley de Descentralización 14-2002.

La Municipalidad está constituida por diversas direcciones y oficinas que velan por el buen funcionamiento de la municipalidad, implementando programas y proyectos en beneficio de la población, entre ellas se encuentran la Oficina Municipal del Adulto Mayor -OMAM y la Oficina Municipal de la Mujer -OMM-. En el 2016 por medio de la modificación al Código Municipal, la Oficina Municipal de la Mujer se eleva a Dirección Municipal de la Mujer, con el objetivo de brindarles mayor presupuesto e implementar políticas, agendas locales y acciones, relacionadas con la Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres.

La Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor se encuentran en la municipalidad de Tamahú, en el departamento de Alta Verapaz, dicha municipalidad está ubicada en una de las calles principales del municipio.



Las funciones principales de la Dirección Municipal de la Mujer -DMM- son: responder a las problemáticas sociales de las mujeres desarrollando sus potencialidades, apoyar a las mujeres en situaciones de riesgo mediante la prevención de la violencia y facilitar procesos de formación vivencial de liderazgo y organización, dichas funciones tienen el propósito de alcanzar el objetivo de la Dirección el cual es incidir activamente en los procesos de formulación, planificación, asignación presupuestaria, ejecución y monitoreo de las políticas públicas municipales, programas, proyectos, intervenciones y procesos que vinculan la participación y el desarrollo integral de las mujeres.

La Oficina Municipal del Adulto Mayor -OMAM- tiene como objetivo general, realizar planes, programas, proyectos y atenciones, tomando en cuenta las necesidades y problemáticas de las personas adultas mayores, por medio de la promoción de sus derechos. Para lograr dicho objetivo la Oficina tiene las siguientes funciones: promover la coordinación con instituciones gubernamentales y no gubernamentales con presencia en el municipio en función de organizar acciones en bienestar de las personas adultas mayores, brindar información y orientación a las personas adultas mayores del municipio para aplicar al Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor y promover la defensa y el cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores.

En ambas instancias se observó la falta de documentos administrativos que guíen el accionar del personal técnico y administrativo, por lo que actualmente no se cuenta con programas y proyectos suficientes que velen por el bienestar de la población.

El personal que labora en dichas instancias desconoce sus funciones, lo que no ha permitido dar respuesta a las necesidades de las mujeres y adultos



mayores, por último, se observa la falta de presupuesto para la implementación de proyectos sociales, ya que los Planes Operativos Anuales no eran realizados.

Por lo tanto, durante la experiencia se propuso el fortalecimiento organizacional que permitirá dar respuesta a las problemáticas de las mujeres y adultos mayores, dicho proyecto se llevó a cabo en modalidad virtual, debido a la situación del covid-19 en el país.



Capítulo 3

Referentes teóricos

Los referentes teóricos presentan categorías que tienen relación con la experiencia a sistematizar. Además, permiten fundamentar y respaldar la sistematización.

3.1. Trabajo Social

Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2021) “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas”.

El Trabajo Social es una disciplina que trabaja por el bienestar social, a través del empoderamiento de las personas, brindando aquellas herramientas necesarias para coadyuvar en las necesidades y problemáticas de la población. El Trabajo Social cuenta con objetivos que rigen su intervención.

3.2. Objetivos de Trabajo Social

El Boletín Informativo del Área de Formación Profesional Específica de la Escuela de Trabajo Social (1999) citado por Chúa (2007, p. 4) entre los objetivos de Trabajo Social están:

- “Realizar investigaciones sistemáticas de la realidad, cuyos resultados amplíen el conocimiento de esta y sirvan para orientar la acción del Trabajo Social;

- Promover el desarrollo integral de individuos, familias, grupos y comunidades, mediante la organización y la promoción social para la autogestión y movilización popular;
- Sistematizar experiencias teórico-prácticas, que permitan la retroalimentación de procesos de intervención a nivel individual, grupal y comunal”.

Para el alcance de los objetivos es necesario determinar las funciones de la profesión de Trabajo Social.

3.3. Funciones de Trabajo Social

Las funciones generales necesarias para la intervención profesional de acuerdo con las competencias educativas adquiridas en sus estudios universitarios y para el cumplimiento de la deontología profesional, son las siguientes: (Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, 2015)

- “Información
- Investigación
- Prevención
- Asistencia
- Atención directa
- Promoción e inserción social
- Educativa
- Mediación
- Planificación
- Gerencia y dirección.
- Evaluación
- Docencia
- Supervisión y coordinación”.



Las funciones del Trabajo Social se adaptan según el área de intervención en el cual se trabajará, a continuación, describiremos las funciones que realiza el Trabajo Social en el área administrativa.

3.4. Trabajo Social en el área administrativa

El Trabajo Social aporta y apoya a la administración en el análisis de la problemática social en campo y a nivel de individuos, grupos y comunidades. La administración le permite, clasificar las necesidades, planear las actividades, diseñar los programas, cuantificar las metas, coordinar los distintos recursos, evaluar los resultados y reprogramar en base a ellos, las nuevas estrategias para alcanzar con mayor eficiencia, los objetivos sociales. (Guzmán, 2016)

El trabajo administrativo se realiza en diferentes instituciones a nivel municipal, por lo que es necesario definir el término municipalidad.

3.5. Municipalidad o Gobierno municipal

Según el Código Municipal (2002)

El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es la responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los sindicatos y los concejales (...). El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Consejo Municipal. (Art. 9)

La municipalidad es una entidad que permite descentralizar el trabajo del gobierno y contribuir en el cumplimiento de los objetivos, los cuales deben de estar encaminados al bien común. El Trabajo Social al ser una profesión que



promueve cambios sociales, es una profesión que tiene relación con la labor de las municipalidades.

3.6. El Trabajo Social y municipalidad.

La Dirección Municipal de la Mujer y en la Oficina Municipal del Adulto Mayor, permiten identificar la importancia que el Trabajo Social tiene a nivel municipal.

Según Ramírez (2004):

El profesional se encuentra inmerso dentro de la institución que se encarga de administrar fondos que contribuyen al desarrollo de los municipios. La Gestión Municipal, es el principal elemento para el logro de sus objetivos, por ello se toma en cuenta todos aquellos aspectos que involucran a la población y la institución (...) para que contribuya en las diversas áreas de intervención, así mismo promueva dentro de las municipalidades la integración de equipos multidisciplinarios y que puedan intercambiar experiencias que contribuyan a gestar desarrollo.

Como profesionales de Trabajo Social se debe promover un desarrollo social, desde las municipalidades, por lo tanto, es necesario mencionar las funciones principales del profesional de Trabajo Social a nivel municipal.

3.7. Funciones del Trabajo Social a nivel municipal

García citado por Kisnerman (1997, p. 113) indica algunas funciones de las y los trabajadores sociales, “Implementadores de políticas sociales, animadores de procesos sociales, concientizadores, motivadores,



movilizadores, informadores, gestores, consultores, asesores, orientadores, mediadores (...)

Las funciones del profesional de Trabajo Social dependen del sector poblacional con el cual se trabajará. En este caso se hablará sobre las personas adultas mayores y mujeres.

3.8. Adulto Mayor

Según La Ley de Protección a las Personas de la Tercera Edad (1996) “se define como de la tercera edad o anciano, a toda persona de cualquier sexo, religión, raza o color que tenga 60 años o más de edad”.

Las personas adultas mayores al ser un sector vulnerable de la población, es importante para el profesional de Trabajo Social conocer la situación en la que se encuentran.

3.9. Situación del adulto mayor

Las personas adultas mayores no cuentan con políticas y programas que respondan a sus necesidades, excluyéndolos de la sociedad y violentando sus derechos, por ello, el trabajador social tiene un rol fundamental para realizar cambios sociales que involucren a dicha población.

De acuerdo con Filardo (2011), se deben realizar funciones de prevención, promoción, asistencia, rehabilitación e información, con la finalidad de brindar una atención eficiente y eficaz a las personas adultas mayores, a través del diseño de planes, gestión de recursos, programas y políticas sociales.



Debido a que la experiencia por sistematizar involucra también a las mujeres, debemos conocer su situación actual y principales problemáticas.

3.10. Situación de las mujeres

Al no contar con acceso a los servicios básicos, las mujeres son diariamente violentadas de forma económica, psicológica, física, verbal y sexual, siendo el departamento de Alta Verapaz el segundo departamento con mayor índice de violencia contra las mujeres. (INE 2018)

Las personas adultas mayores y mujeres al ser sectores vulnerables necesitan políticas, programas y proyectos que velen por su bienestar, es necesario que las instancias municipales cuenten con instrumentos administrativos que den respuesta a las problemáticas de dichos sectores.

3.11. Instrumentos administrativos municipales

En Guatemala son escasas las instituciones que brindan atención integral a las personas adultas mayores, una de las instituciones que debería crear programas y proyectos a favor de dicha población son las Oficinas Municipales del Adulto Mayor.

Las personas adultas mayores se han visto más limitadas en su movilización, por lo que es importante que exista un protocolo que resguarde su salud y les permita realizar sus gestiones.

3.11.1. Protocolos de atención

Protocolos de Atención son instrumentos para mejorar la calidad de la atención de las personas. Permite estandarizar los criterios para evaluarla, ya que con estos instrumentos se da mayor importancia a



las intervenciones efectivas (...) La razón principal para la existencia de las Guías o Protocolos, es contar con términos de referencia o parámetros que permitan valorar la calidad de la atención que se ofrece. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2007)

Para llevar a cabo las actividades en beneficio del adulto mayor y mujeres, cada integrante de la Oficina Municipal del Adulto Mayor y de la Dirección Municipal de la Mujer debe conocer sus funciones para comprender el aporte que deben brindar a la población.

3.11.2. Manual de funciones

El Manual de funciones y procedimientos es un documento que orienta a los miembros de las organizaciones en la ejecución de su trabajo y son instrumentos que facilitan la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control (...) Quienes lideran la elaboración de un manual de funciones y procedimientos, asumen el reto de transmitir a los funcionarios de una manera clara y sencilla, la forma en que deben desarrollar su trabajo y la importancia de hacerlo bien en términos de eficiencia, eficacia, economía y celeridad (Cáceres & Romero, 2016).

Cada instancia de la municipalidad debe contar con un presupuesto que le permita realizar actividades a favor de la población, por ello necesitan un documento que describa cada una de las actividades y así poder solicitar los recursos económicos necesarios.

3.11.3. Plan Operativo Anual -POA-

El Plan Operativo Anual de las municipalidades es el instrumento por excelencia, que permite operar las políticas públicas y de



gobierno en el municipio; en función de lo anterior, las instituciones que operan con recursos públicos deben contar con un plan estratégico de mediano plazo (...) (Segeplan; Ministerio de Finanzas Públicas, 2013).

Era necesario enfocar los documentos administrativos en la defensa de los derechos de las mujeres y brindar una atención eficaz a las mujeres sobrevivientes de violencia. El Trabajo Social cumple un papel fundamental para la creación de cambios sociales que integren una perspectiva de género, por lo que además de crear los documentos administrativos, se deben brindar capacitaciones para su correcta aplicación y sensibilizar al personal sobre la situación de las mujeres. “El trabajador social, juega un papel importante, brindando herramientas necesarias, para lograr que las mujeres sobrevivientes de violencia logren una recuperación, tanto personal, social y familiar, en donde ellas se sientan como principales actoras de sus historias de vida” (Chen, 2017, p.14).

El Trabajo Social es una disciplina que se encuentra relacionada con el desarrollo social de la población, siendo una parte de ella las mujeres y personas adultas mayores, por lo tanto, el trabajo se realizó con la finalidad de promover un bienestar social, a través del fortalecimiento de las instituciones municipales responsables de velar por las mujeres y las personas adultas mayores.

Capítulo 4

Reconstrucción de la experiencia

El proyecto de fortalecimiento organizacional se ejecutó en la Dirección Municipal de la Mujer y Oficina Municipal del Adulto Mayor de la Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz. Dicho proyecto consistió en la elaboración de documentos administrativos que orientaran y respaldaran sus funciones y proyectos sociales, este se realizó a solicitud de las autoridades municipales que identificaron la necesidad de contar con documentos que les permitieran atender a la población de manera eficiente y eficaz, la experiencia se realizó en modalidad virtual debido a la pandemia.

El proyecto inició el 06 de agosto del año 2020 con la presentación de las directoras que laboran en la Dirección Municipal de la Mujer y en la Oficina Municipal del Adulto Mayor, se realizó por modalidad virtual utilizando la plataforma *Meet*, con el objetivo de identificar a las autoridades municipales, en dicha reunión estuvieron presentes los supervisores de la universidad y la licenciada Ismanea Durán, Gerente Municipal de Tamahú.

En la presente reunión se indicó la metodología de trabajo, la cual se llevó a cabo en su totalidad de forma virtual, esto derivado de la pandemia covid-19, además, las directoras solicitaron apoyo para la elaboración de documentos administrativos y la ejecución de capacitaciones para mejorar la atención a mujeres y adultos mayores.

A continuación, se presentan las fases que se ejecutaron durante la experiencia para una mejor organización y desarrollo de la misma.



4.1. Fase de investigación

La fase de investigación inició el 11 de agosto y finalizó el 31 del mismo mes del año 2020, se elaboró un plan de investigación con el objetivo de realizar una guía para la recolección de información y realizar un diagnóstico sobre la situación de las instancias municipales, esta fue de carácter diagnóstica y con enfoque mixto. Con la investigación se identificó la estructura interna de cada entidad y el alcance que han tenido en la comunidad, además, de conocer el presupuesto designado para la elaboración de actividades.

Para la ejecución de la investigación se utilizaron técnicas de entrevista, observación no participante y grupos focales, cada una de las técnicas se realizaron por medio de los siguientes instrumentos: guías de entrevista semiestructurada, observación y de grupo focal.

Se realizó una reunión con el personal de la Dirección Municipal de la Mujer a través de la plataforma *Meet*, con la finalidad de conocer las principales funciones del personal de dicha Dirección, en la reunión se conoció la estructura interna, la cual estaba constituida de la siguiente manera:

- Delfina Chen-directora
- Josefina Caal-coordinadora de proyectos
- Ana Quin y Enrique de la Rosa- promotores
- Zoila Calan y Rosalinda Top- técnicas de campo
- Patrocinia Caal- coordinadora de la Oficina de Niñez y Adolescencia

La reunión fue de utilidad para identificar las principales funciones de cada integrante, las actividades realizadas y el presupuesto designado en años anteriores, sin embargo, en el presupuesto se observó únicamente el pago de salarios.



Posteriormente, se realizó la reunión con el personal de la Oficina Municipal del Adulto Mayor por medio de una videollamada por *WhatsApp*, esto debido a que no cuentan con equipo de cómputo en sus viviendas, el propósito de la reunión era identificar las funciones de la Oficina y su estructura.

En la reunión se distinguió la estructura interna la cual está constituida por:

- Rosa Acical-directora
- Saida García-secretaria

Se identificaron las principales funciones que estaban desempeñando, las cuales eran agilizar trámites para que las personas adultas mayores sean beneficiarias del Programa del Aporte Económico, además realizaban actividades como donaciones de víveres, bastones y sillas de ruedas. Por lo que las necesidades de las personas adultas mayores no eran respondidas de forma eficiente. Se conoció más acerca del Programa de Aporte Económico para las Personas Adultas Mayores, los trámites que deben de realizarse para su inscripción y la ineficiente atención por parte del Programa. La directora solicitó apoyo para la agilización de visitas domiciliarias, sin embargo, al realizar las investigaciones y solicitudes, dichas visitas se encuentran suspendidas por la situación de Covid-19 y por la falta de trabajadoras sociales en el Programa.

También se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a 3 mujeres y 3 adultos mayores residentes de diferentes áreas del municipio de Tamahú, las mujeres seleccionadas han participado en actividades de la Dirección y las personas adultas mayores estaban en proceso para ser beneficiarios del Programa del Adulto Mayor, se realizaron las entrevistas vía telefónica debido a la modalidad virtual derivada del covid-19.

El objetivo de dicha actividad era conocer su opinión con respecto a la Dirección Municipal de la Mujer y de la Oficina Municipal del Adulto Mayor. Las mujeres indicaron que es importante que las actividades que se realicen tengan un alcance hacia las comunidades lejanas y no únicamente con las comunidades aledañas a la municipalidad, también solicitaron la implementación de más proyectos en relación con los derechos de las mujeres y emprendimiento económico.

Los adultos mayores expresan su desconocimiento sobre las funciones que realiza la Oficina Municipal del Adulto Mayor, únicamente identifican el Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor implementado por el Ministerio de Trabajo, sin embargo, ellos desisten del proceso de inscripción por dificultades para movilizarse hacia la Oficina o por la falta de recursos económicos para viajar y realizar los trámites, ellos indican que es necesaria la implementación de un mecanismo que facilite estos procesos.

Por último, se identificó la falta de presupuesto para la realización de actividades y viáticos para la gestión de documentos, únicamente había presupuesto para el pago de salarios.

Se elaboró el informe de investigación diagnóstica en donde se detallan los datos e información recopilada durante la investigación. Dicho informe describió la escasa atención brindada por ambas organizaciones municipales a las mujeres y adultos mayores, esto es resultado de la falta de documentos administrativos, el desconocimiento de sus funciones y el escaso techo presupuestario para implementar actividades, proyectos y programas.

El informe también contenía la propuesta del proyecto a realizar, tomando en cuenta las necesidades identificadas durante la fase de

investigación, ambos documentos fueron presentados a la Dirección Municipal de la Mujer y a la Oficina Municipal del Adulto Mayor.

La presentación se llevó a cabo por medio de la plataforma *Meet*, lo cual permitió conocer sus opiniones y la aprobación del proyecto de “Fortalecimiento organizacional”, dicho proyecto se plantea en un perfil de proyectos.

Una de las limitantes durante esta fase fue el no haber tenido contacto directo con la población, esto limitó el acceso a la información y el conocimiento amplio del contexto en el cual se encontraba el municipio y la municipalidad. Sin embargo, se elaboró una propuesta que vele por la población objetivo.

4.2. Fase de Planificación y revisión documental

Se inició dicha fase el 01 de septiembre y finalizó el 18 del mismo mes del año 2020. Se realizó una revisión sobre los documentos administrativos existentes para conocerlos y hacer anotaciones. Los documentos revisados fueron los siguientes: un Manual de Funciones de la Dirección Municipal de la Mujer y un Manual de Funciones de la Oficina Municipal del Adulto Mayor.

Dichos documentos administrativos se observaron desactualizados e incompletos, algunos perfiles de puestos no estaban presentes en los Manuales por lo que el personal no conocía sus funciones específicas. Además, los objetivos, visión y misión no estaban enfocados a la población objetivo.

Se elaboró un perfil de proyectos, proponiendo la elaboración de documentos técnico-administrativos que respalden el accionar de la Dirección y Oficina, esto con el objetivo de fortalecer y mejorar la atención social hacia las mujeres y adultos mayores del municipio de Tamahú.



Los instrumentos técnico-administrativos que se propusieron son los siguientes:

- Manual de funciones de la Dirección Municipal de la Mujer
- Manual de funciones de la Oficina Municipal del Adulto Mayor
- Plan Operativo Anual para la Dirección Municipal de la Mujer
- Plan Operativo Anual para la Oficina Municipal del Adulto Mayor
- Protocolo de atención para las personas adultas mayores.

El perfil de proyectos fue presentado a las directoras de ambas instancias a través de una reunión vía *Meet*, explicándoles la importancia de los documentos y su implementación, ambas directoras aceptaron la propuesta por lo que se inició a trabajar en ella.

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre la elaboración de manuales de funciones, para ello se utilizó el Manual Genérico elaborado por *USAID*, para el protocolo de atención se llevó a cabo una búsqueda de protocolos y guías que permitieron conocer la estructura e ir tomando los aportes más significativos de cada uno y para elaborar los Planes Operativos Anuales se tomó como referencia los apuntes y ejercicios realizados durante el curso de formulación y evaluación de proyectos I y II impartidos por la Escuela de Trabajo Social.

Para la elaboración de los diferentes instrumentos administrativos fue necesario tomar en cuenta los requisitos que solicitaban las instituciones municipales. Los requisitos eran tomar en cuenta las actividades que deseaban realizar durante todo el año para incorporarlas a los Planes Operativos Anuales, tomar en cuenta los recursos materiales y financieros que ya poseían para realizar el Protocolo de Atención y de esta forma no tener un presupuesto elevado.



Posteriormente, se realizaron reuniones virtuales con la Dirección y Oficina, en cada reunión se conocieron las ideas de las y los participantes, las cuales quedaron integradas en los instrumentos administrativos.

Las ideas de los integrantes de ambas instancias se vieron reflejadas en la misión, visión, objetivos y metas de los manuales de funciones, en los planes operativos anuales pueden evidenciarse en los objetivos, actividades y número de participantes en cada actividad y en el protocolo de atención se visualizaron sus aportes en los objetivos y ruta de acción.

4.3. Fase de ejecución

Se inició la elaboración de los primeros instrumentos administrativos siendo estos los manuales de funciones el 18 de septiembre y su entrega parcial fue el 28 del mismo mes estos fueron presentados para su revisión, las modificaciones solicitadas por las directoras fueron en relación a las portadas y contraportadas, por lo que en ellas se colocaron imágenes de actividades realizadas durante su gestión y de la vestimenta del municipio.

Se realizó una capacitación virtual con ambas entidades con el objetivo de brindar orientaciones sobre la aplicación de los Manuales de Funciones y de esta forma dar una atención de calidad a las mujeres y personas adultas mayores, los puntos que se trataron en la reunión fueron los siguientes:

- La estructura del manual
- Funciones generales
- Funciones específicas
- Perfiles de puesto
- Leyes internacionales y nacionales



El 24 de septiembre se inició la elaboración de los Planes Operativos Anuales, se llevaron a cabo reuniones con el personal de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor por medio de Meet y *WhatsApp*, con la finalidad de conocer los proyectos, programas y actividades que deseaban implementar en el año 2021 y así solicitar techo presupuestario por medio de los Planes Operativos Anuales.

Dentro de los aportes recibidos se pueden mencionar: talleres de emprendimiento para las mujeres, proyectos de crianza de animales y huertos familiares, capacitaciones sobre los derechos de las mujeres y adultos mayores, actividades recreativas para fortalecer la organización comunitaria y donación de bastones y sillas de ruedas para las personas adultas mayores.

Se realizaron las cotizaciones sobre los recursos a utilizar en cada una de las actividades planteadas en los Planes Operativos Anuales, para luego integrarlos al presupuesto. Se cotizaron con diferentes ferreterías, granjas, viveros, librerías, además, se buscaron organizaciones que puedan apoyar con la donación de bastones y sillas de ruedas.

Se recibieron diferentes respuestas, por lo que se utilizaron las cotizaciones con mejores precios y ubicaciones, ya que dichos comercios debían estar en lugares aledaños al municipio de Tamahú para facilitar la movilización de los recursos. Los precios se colocaron en los Planes con un porcentaje para imprevistos.

Al finalizar los planes se realizaron sesiones con las directoras de ambas instancias municipales para darles a conocer la estructura, las cotizaciones y el

presupuesto requerido. Ambas directoras modificaron algunos rubros como el número de participantes en cada actividad y la cantidad de los recursos a utilizar.

Posteriormente, se explicó la estructura final de los Planes Operativos Anuales, para que las directoras pudieran presentarlos a Consejo Municipal y ser aprobados.

El último instrumento elaborado es el Protocolo de Atención para las Personas Adultas Mayores, para este protocolo se presentaron tres posibles alternativas para mejorar la agilización de trámites personales de las personas adultas mayores, con la finalidad de que se les facilite aplicar al Programa de Aporte Económico.

Una de las alternativas se denominaba “Agencia móvil” su objetivo era agilizar los trámites de las personas adultas mayores, sin ellos tener que movilizarse de sus comunidades, esta agencia recolectaría los documentos, los entregaría a los lugares correspondientes siendo estos la municipalidad y la sede del Ministerio de Trabajo y Previsión Social ubicada en Cobán. Luego la distribuiría nuevamente a las comunidades. Dicha propuesta no fue aprobada debido a la falta de vehículos y presupuesto de la Oficina del Adulto Mayor.

La siguiente propuesta era gestionar con las siguientes instancias: el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, la sede del Ministerio de Trabajo de Cobán, y la Oficina Municipal del Adulto Mayor, apoyo para que ciertos días llegaran a las comunidades y se atendiera a las personas adultas mayores, de esta forma se agilizarían los trámites para ser beneficiarios del Programa del Aporte Económico, ya que anteriormente se mencionó que los adultos mayores desertan del proceso debido a la falta de recursos y dificultad física para

movilizarse. Dicha propuesta no es aceptada por la Gerente Municipal ya que hizo énfasis en utilizar los recursos existentes.

La tercera propuesta “COCODES y OMAM trabajando por las personas adultas mayores” consistía en organizar fechas y horarios de atención para las personas adultas mayores por comunidades, el COCODE apoyaría en la recolección de papelería y la entregaría a la Oficina del Adulto Mayor, posteriormente, la Oficina la trasladaría a las entidades correspondientes para su trámite, del mismo modo, la Oficina recogería la papelería y la entregaría a los COCODES para su distribución de forma ordenada.

Esta última propuesta fue aprobada por la gerente municipal, por lo que se inició su elaboración, para ello se coordinó una reunión con el personal de la Oficina Municipal del Adulto Mayor, sin embargo, esta reunión no se llevó a cabo debido al cierre parcial de la Municipalidad por casos positivos de covid-19 y por el estado de emergencia en dicho municipio derivado de las tormentas Eta e Iota.

En dicha fase hubo limitantes como la falta de equipo de cómputo por parte de ambas instancias y la débil señal de internet, esto perjudicaba la comprensión de las y los participantes, además, los fenómenos naturales que estuvieron presentes en el país detuvieron el proyecto de fortalecimiento. A pesar de ello, se logró terminar los documentos administrativos y coordinar la entrega de estos.

4.4. Fase de entrega de documentos y evaluación

Para finalizar el proyecto, se llevó a cabo una reunión virtual con las autoridades municipales y supervisores para la entrega final de los instrumentos administrativos, se presentó de forma general cada uno de ellos, priorizando los



objetivos, estructura y población, se agradeció la oportunidad, el apoyo y la participación activa de ambas instancias.

Los manuales de funciones están constituidos de la siguiente manera:

- Principales funciones de ambas instancias
- Funciones específicas de cada uno de los y las integrantes
- Perfiles de puestos recomendados
- Leyes y acuerdos que respaldan las funciones de la Dirección y Oficina

Los Manuales de Funciones tienen como objetivo guiar al personal de la Dirección Municipal de la Mujer y a la Oficina Municipal del Adulto Mayor para el buen cumplimiento de sus funciones y de esta forma atender las necesidades y problemáticas de la población.

Los Planes Operativos Anuales están elaborados de la siguiente forma:

- Dos presupuestos: el primero presenta los costos totales de cada actividad con un cronograma de actividades, el otro presupuesto demuestra los gastos detallados de cada uno de los insumos a utilizar en las actividades. En cada presupuesto se agrega un porcentaje para imprevistos.
- Metas y medios de verificación, los cuales contribuirán a verificar logro de metas y fiscalizar cada actividad.

El Protocolo de Atención para las Personas Adultas Mayores presenta una alternativa para mejorar la agilización de trámites, de una forma segura y económica para las personas adultas mayores, de esta forma se podrán inscribir al Programa del Adulto Mayor.

El Protocolo consta de:

- Ruta de acción
- Presupuesto



- Recursos
- Funciones de los participantes para tener un control de la papelería y realizar el proceso de manera eficiente.

Por último, se evaluó el proceso, los aportes brindados y limitantes a través de preguntas directas a las autoridades y una lista de cotejo.

Entre los resultados se identificó la constante participación del personal de ambas instancias durante todo el proceso de elaboración de documentos administrativos, el interés de adquirir nuevos conocimientos que les permitieran mejorar su accionar y atender de forma adecuada a la población. También, se puede mencionar la elaboración de cinco documentos administrativos que permiten dar respuesta a las necesidades de las mujeres y adultos mayores, además, de orientar al personal de la Dirección y Oficina Municipal sobre sus responsabilidades.

Capítulo 5

Reflexiones de fondo

En este capítulo se presenta un análisis sobre la experiencia vivida, con la finalidad de brindar aportes para estudiantes y profesionales de Trabajo Social.

Durante la experiencia vivida se utilizó una metodología participativa que consistió en involucrar al personal de ambas instancias en la elaboración de los documentos administrativos, esto a través de reuniones, presentaciones y capacitaciones en donde pudieron dar opiniones y realizar modificaciones. Dicha metodología permitió desempeñar diferentes funciones del profesional del Trabajo Social, ya que se realizó investigación, planificación, mediación, educación, coordinación y evaluación del proceso de construcción de documentos administrativos.

Uno de los logros fue incorporar el Trabajo Social en el área municipal, ya que se evidenció nula participación del profesional en la Municipalidad de Tamahú, sin embargo, durante la experiencia se demostró la importancia que dicha profesión tiene en las instancias municipales. Tal y como lo manifiesta Ramírez (2004):

El profesional se encuentra inmerso dentro de la institución que se encarga de administrar fondos que contribuyen al desarrollo de los municipios. La Gestión Municipal, es el principal elemento para el logro de sus objetivos, por ello se toma en cuenta todos aquellos aspectos que involucran a la población y la institución (...)



Por lo que se observa que el Trabajo Social debe de involucrarse en el ámbito municipal y tomar en cuenta a la población para la elaboración de propuestas que coadyuven al desarrollo social municipal.

Por medio de la realización de diferentes documentos administrativos se fortalecieron los conocimientos del personal de la Dirección Municipal de la Mujer y de la Oficina Municipal del Adulto Mayor. Según García citado por Kisnerman (1997, p. 113) indica algunas de las funciones del profesional de Trabajo Social en el ámbito municipal entre las cuales se pueden mencionar:

- Animadores de procesos sociales
- Asesores
- Orientadores
- Mediadores

Dichas funciones fueron implementadas durante la experiencia, esto permitió que el personal conociera más sobre la situación de las mujeres y adulto mayor, con la finalidad de adaptar los documentos administrativos a la situación de la población.

El Boletín Informativo del Área de Formación Profesional Específica de la Escuela de Trabajo Social (1999) citado por Chúa (2007, p. 4) menciona algunos objetivos de Trabajo Social, sin embargo, hacemos referencia a uno en específico el cual consiste en:

“Promover el desarrollo integral de individuos, familias, grupos y comunidades, mediante la organización y la promoción social para la autogestión y movilización popular.”

Para lograr dicho objetivo fue necesario adaptar la metodología al contexto de la pandemia Covid-19 la cual permitió realizar la experiencia únicamente en modalidad virtual, promoviendo el desarrollo integral de la población a través



de documentos que guíen a las autoridades municipales en sus funciones y de esta forma velar por las necesidades del municipio de Tamahú.

Un logro importante fue adquirir nuevos conocimientos sobre la elaboración de diferentes documentos administrativos que velen por el bienestar de la población. Según el Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia (2015) las funciones del Trabajo son:

- Información
- Investigación
- Prevención
- Asistencia
- Atención directa
- Promoción e inserción social
- Educativa
- Mediación
- Planificación
- Gerencia y dirección.
- Evaluación

Para la elaboración de dichos documentos se aplicaron funciones tales como la información, investigación, planificación, coordinación y evaluación ya que, al no contar con conocimientos sólidos sobre el tema, hubo necesidad de investigar y autoformarse para elaborarlos adecuadamente.

Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2021) “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas”.



El Trabajo Social al ser una profesión práctica la cual tuvo que adaptarse a modalidad virtual, dificultando la comunicación e interacción con las autoridades municipales, esto derivado de problemas de conexión, lo que no permitió en ocasiones la comprensión total de la información. Por otra parte, la falta de equipo de cómputo en la Oficina Municipal del Adulto Mayor dificultó la presentación de documentos administrativos, debido a que algunas reuniones fueron realizadas por videollamadas de *WhatsApp*, esto limitó la visualización de documentos por lo que estos eran leídos para una mayor comprensión.

Un logro importante en esta experiencia fue adquirir nuevos conocimientos sobre la elaboración de diferentes documentos administrativos que velen por el bienestar de la población. El Trabajo Social está inmerso en el área municipal, ya que una de nuestras funciones en dicha área es ser consultores, asesores y gestores de actividades sociales, durante la experiencia estas funciones fueron implementadas con el personal de la Dirección y Oficina municipal.

No obstante, las malas condiciones de internet, un logro importante fue la participación de todo el personal de las instancias municipales, su compromiso y disponibilidad durante el proceso permitió alcanzar los objetivos planteados durante el proyecto, y culminar cada uno de los documentos técnico-administrativos.

Por parte de la gerente municipal se observó poca participación durante el proceso, la licenciada Ismanea Durán fue la encargada de aprobar el Protocolo de Atención. Según la Caja Costarricense de Seguro Social (2007) “Los Protocolos de Atención son instrumentos para mejorar la calidad de la atención de las personas (...)” por ello, era importante que se involucrara en su elaboración y conociera su aplicación, sin embargo, esto no fue posible.



Se identificó durante el proceso escaso apoyo presupuestario para la Oficina Municipal del Adulto Mayor, ya que las actividades y protocolo debían de realizarse con presupuesto muy limitado.

Por otra parte, existieron limitantes académicas como la falta de conocimientos en la elaboración de documentos administrativos tales como: Manuales de Funciones y Protocolos de Atención, lo que al inicio dificultó su elaboración, sin embargo, la búsqueda de ejemplos y las investigaciones realizadas permitieron tener claridad del contenido y la manera adecuada de desarrollarlos.

A pesar de las limitantes antes mencionadas el proyecto logró resultados favorables, cada una de las limitantes fueron un proceso de aprendizaje y búsqueda de soluciones, por lo que se puede decir que la mayoría de las limitantes fueron superadas y no entorpecieron el proceso. Sin embargo, el no haber tenido incidencia directa con la comunidad fue una limitante que repercutió en la experiencia, ya que no se conoció totalmente el contexto de la comunidad e instancias. La presencia del profesional de Trabajo Social es indispensable para tener un mayor acercamiento a la comunidad y conocer ampliamente sus necesidades y problemáticas, de esta forma se podrá generar más propuestas de cambio.



Capítulo 6

Lecciones aprendidas

En este capítulo se describen los aprendizajes obtenidos durante la sistematización, analizando la experiencia vivida y los aportes que esta brinda a la carrera de Trabajo Social.

El fortalecimiento organizacional de las instancias municipales es esencial para alcanzar un desarrollo social en las comunidades, siendo estas las encargadas de planificar, ejecutar y evaluar actividades, proyectos y programas que respondan a las necesidades y problemáticas de la población. Por lo tanto, es importante sensibilizar al personal sobre la importancia de sus labores y capacitarlos para que desempeñen sus funciones de forma eficiente y eficaz.

El profesional de Trabajo Social desempeña un rol importante en el área municipal administrativa, a través de la elaboración de documentos administrativos que guíen el accionar de las instancias municipales se contribuye a mejorar el desempeño y atención a la población. Estos documentos deben de elaborarse tomando en cuenta las perspectivas del personal y las solicitudes de la población, garantizando una comunicación asertiva entre la municipalidad y la comunidad.

Frente a la virtualidad y la propuesta de elaborar documentos administrativos, surgió la necesidad de autoformarse y prepararse en el ámbito municipal administrativo, ya que no se contaba con los conocimientos necesarios para la ejecución del proyecto, únicamente con la información básica de los cursos impartidos durante el transcurso de la carrera. Esto representó un



reto, debido a que la experiencia se realizó en un ámbito en el cual el Trabajo Social no está inmerso frecuentemente.

Es necesario que se cuente con los conocimientos necesarios para la elaboración de documentos técnico-administrativos, de esta forma se elaborarán de una forma ordenada y completa que permita implementarlos eficiente y eficazmente, durante la experiencia se realizó revisión bibliográfica la que complementó los conocimientos adquiridos durante la carrera de Trabajo Social.

Es importante mencionar que antes de proponer un proyecto se debe de realizar un diagnóstico que permita conocer el contexto en el cual se va a intervenir, esto con la finalidad de crear propuestas que den respuesta a las necesidades de la población, para ello es necesario que el profesional de Trabajo Social elabore diferentes instrumentos y herramientas que permitan recopilar la información necesaria para llevar a cabo un proyecto.

Durante la intervención de Trabajo Social se debe de promover la participación de todos los actores involucrados, velar por el bienestar social de la población y la defensa de sus derechos. Las autoridades municipales son fundamentales para mejorar las condiciones de vida de las comunidades, por lo que el profesional de Trabajo Social debe involucrarlos y mantener una comunicación constante con estos.

Las limitantes van a estar presentes durante cualquier proceso, sin embargo, debemos analizar y buscar soluciones para contraponernos y lograr nuestros objetivos, durante la experiencia la limitante más significativa fue el no tener incidencia directa en la comunidad, ya que es la mejor forma de conocer el contexto, sin embargo, se deben de buscar alternativas que permitan



contribuir desde otros espacios, en este caso fue por medio de las herramientas virtuales, las cuales permitieron que a pesar de la distancia pudiera trabajar en pro de la población de Tamahú, Alta Verapaz.

Por último, para realizar una intervención efectiva se debe de comprender las condiciones de vida de las personas que habitan en el área rural entre la pobreza extrema, desigualdad, covid-19 y tormentas, es importante sensibilizarse sobre las necesidades de la población y buscar coadyuvar en solución de dichas necesidades y problemáticas.



Capítulo 7

Comunicación de aprendizajes

En este capítulo se presenta la propuesta para continuar fortaleciendo las instancias municipales, con dicha propuesta se pretende mejorar los resultados obtenidos durante la experiencia y así seguir contribuyendo al desarrollo social de las comunidades.

7.1. Datos generales

- Nombre

Fortalecimiento administrativo de la municipalidad del municipio de Tamahú, departamento de Alta Verapaz.

- Naturaleza de la propuesta

La propuesta es de índole administrativo, ya que se pretende continuar fortaleciendo las instancias municipales directamente al personal, a través de diferentes capacitaciones virtuales brindadas por entidades gubernamentales y no gubernamentales para que tengan un mayor conocimiento de sus funciones y planificar actividades, proyectos y programas que respondan a las necesidades de la población de forma eficiente y eficaz.

El proyecto también será de índole social, debido a que con su implementación se pretende mejorar la atención a la población, abordando sus problemáticas desde la coyuntura actual y desde la perspectiva de la población, para ello es necesario que la organización y funcionamiento de la municipalidad sea óptima, la presente propuesta deberá estar a cargo de una estudiante de EPS de Escuela de Trabajo Social.



Periodo de ejecución de la propuesta

La propuesta tendrá una duración de 4 meses.

Responsables

Personal de la Dirección Municipal de la Mujer, Oficina Municipal del Adulto Mayor y la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz

Estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social

7.2. Antecedentes

La Municipalidad de Tamahú ubicada en el municipio de Tamahú del departamento de Alta Verapaz, está constituida por tres instancias, siendo estas la Dirección Municipal de la Mujer, la Oficina Municipal de Adulto Mayor y la Oficina Municipal de Niñez y Adolescencia. Dichas oficinas técnicas no cuentan con suficientes documentos administrativos que guíen su accionar, utilizando documentos antiguos que no se ajustan al contexto o que se encuentran incompletos, esto ha limitado su presupuesto y respuesta a las necesidades de la población.

Las oficinas antes mencionadas durante su gestión han desempeñado funciones que no les corresponden, esto debido a la falta de conocimiento sobre sus labores y responsabilidades, esto ha provocado que la atención sea ineficiente y que las comunidades más alejadas no tengan apoyo municipal.

Durante la experiencia vivida en el año 2020 se elaboraron documentos administrativos que contribuyeron al fortalecimiento organizacional de la Dirección Municipal de la Mujer y la Oficina Municipal del Adulto Mayor. Sin embargo, es necesario que las capacitaciones continúen y la elaboración de documentos administrativos se implemente en su totalidad.



7.3. Justificación

La municipalidad es la entidad encargada de velar por el bienestar de la población que habita en el municipio, a través de la ejecución de proyectos comunitarios que promuevan el desarrollo social, por lo tanto, es necesario que el personal que lo conforma conozca sus funciones y pueda desempeñarlas en beneficio de la comunidad.

La elaboración de documentos administrativos guiará el accionar de las instancias municipales, sin embargo, las capacitaciones son fundamentales para que los documentos se implementen de una forma asertiva y se cumpla con los objetivos planteados, por lo que es importante que las capacitaciones las realicen organizaciones conocedoras de los temas según el área con la cual se desea a trabajar.

7.4. Objetivos

General

Mejorar la organización interna de la Dirección Municipal de la Mujer, la Oficina Municipal del Adulto Mayor y la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia de la municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz.

Específicos

Coordinar enlaces institucionales que faciliten la formación sobre la elaboración de documentos administrativos y su implementación para el personal de la Dirección Municipal de la Mujer, la Oficina Municipal del Adulto Mayor y la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia.

Desarrollar espacios de sensibilización sobre la importancia de las funciones de la Dirección Municipal de la Mujer, la Oficina Municipal del Adulto Mayor y la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia.



7.5. Metas

- Realizadas 8 capacitaciones para el personal de la Dirección Municipal de la Mujer.
- Realizadas 8 capacitaciones para el personal de la Oficina Municipal del Adulto Mayor.
- Realizadas 8 capacitaciones para el personal de la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia.
- Realizado un taller de sensibilización sobre la importancia de las instancias municipales.
- Elaborado un plan para realizar un diagnóstico municipal sobre la situación de la mujer, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.
- Elaborado un Plan Municipal de Desarrollo en donde las tres instancias trabajen por su población objetivo.

7.6. Metodología

La metodología se realizará por fases, esto con la finalidad de organizar de mejor forma las actividades a realizar durante el proyecto. Cada fase describirá detalladamente la manera en la cual se llevarán a cabo las actividades con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

Fase 1: Coordinación con organizaciones

Para llevar a cabo las capacitaciones de forma virtual, se buscará organizaciones que brinden asesoría y acompañamiento en la elaboración de documentos administrativos a nivel municipal. Se realizará un directorio con posibles enlaces institucionales, se harán las llamadas y cartas de solicitud para verificar su disponibilidad en la ejecución de las capacitaciones.

A las organizaciones que confirmen su participación se les presentará el cronograma de actividades para verificar fechas, horario y plataforma. Así mismo, se coordinarán los temas y materiales para la ejecución de las capacitaciones.

Fase 2 Ejecución de la formación.

Luego de establecer acuerdos con las organizaciones, se llevarán a cabo las siguientes capacitaciones:

“Diagnostico Municipal Participativo”

- ✓ Qué es un diagnóstico Municipal Participativo y su importancia. Como se elabora un Diagnóstico Municipal Participativo (2 sesiones)
- ✓ Elaboración de un Plan para el Diagnóstico Municipal Participativo. (2 sesiones)

“Plan Municipal de Desarrollo”

- ✓ Qué es un Plan Municipal de Desarrollo y Como elaborar un Plan Municipal de Desarrollo. (2 sesiones)
- ✓ Elaboración de un Plan Municipal de Desarrollo. (2 sesiones)

Posteriormente a las capacitaciones se brindará un taller de sensibilización titulado “La importancia de las instancias municipales para lograr desarrollo social”, con la finalidad de que los participantes analicen sus funciones y la responsabilidad que ameritan sus puestos para mejorar las condiciones de vida de la población.

Cada capacitación y taller se realizarán de forma participativa y dinámica para que el personal de las Oficinas y Dirección Municipal adquieran los conocimientos necesarios para elaborar los documentos administrativos en



conjunto, Además, se pretende mantener el interés y participación activa de las instancias municipales.

Durante la elaboración de los documentos administrativos tendrán el acompañamiento de las organizaciones para su elaboración e implementación, velando por su buena elaboración y ejecución.

Fase 3: Elaboración y presentación de documentos administrativos

La elaboración de los documentos administrativos se concreta, por lo que se presentarán a Concejo Municipal para su aprobación e implementación.

Fase 4: Evaluación

La evaluación estará presente durante todo el proceso, a través de listas de cotejos, pruebas cortas y encuestas, dichos instrumentos permitirán conocer los resultados obtenidos en cada actividad y el logro de objetivos, de no ser así, permitirá modificar la metodología de la propuesta para alcanzarlos.



7.7. Cronograma de Actividades

Fases	No.	Actividad	Responsable	Abril				Mayo				Junio				Julio				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Coordinación	1	Realización de llamadas y cartas para los enlaces institucionales.	Municipalidad de Tamahú																	
	2	Enlaces institucionales, reuniones de coordinación	DMM, OMAM, OMNA																	
	3	Preparación de plataforma y materiales para las capacitaciones	DMM, OMAM, OMNA																	
Ejecución	4	Capacitación: Qué es un diagnóstico Municipal Participativo y su importancia	Organizaciones gestionadas																	
	5	Capacitación: Como se elabora un Diagnóstico Municipal Participativo	Organizaciones gestionadas																	
	6	Elaboración del Plan Diagnóstico Municipal Participativo.	DMM, OMAM, OMNA																	
	7	Capacitación: Qué es un Plan Municipal de	Organizaciones gestionadas																	



Finalización de documentos	Evaluación	Desarrollo y Como elaborar un Plan Municipal de Desarrollo. (2 sesiones)																					
		8	Elaboración del Plan Municipal de Desarrollo.	DMM, OMAM, OMNA																			
		9	Taller de sensibilización “La importancia de las instancias municipales para lograr el desarrollo social”	Organizaciones gestionadas																			
		10	Elaboración de documentos administrativos	DMM, OMAM, OMNA																			
		11	Presentación de documentos ante Concejo Municipal	DMM, OMAM, OMNA																			
		12	Realización de evaluación final	DMM, OMAM, OMNA																			
		13	Presentación de resultados	DMM, OMAM, OMNA																			



7.8. Recursos

Humanos

Personal que labora en la Dirección Municipal de la Mujer -DMM-

Personal que labora en la Oficina Municipal del Adulto Mayor -OMAM-

Personal que labora en la Oficina Municipal de Niñez y Adolescencia

Estudiante de EPS de la Escuela de Trabajo Social

-OMNA-

Profesionales y personal invitados de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

Institucionales

Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz

Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales

Escuela de Trabajo Social, USAC

Recursos financieros

No.	Descripción	Costo Unitario	Total
1.	4 meses de pago de internet	Q.85.00	Q.340.00
2.	200 hojas bond en blanco	10 centavos	Q.20.00
3.	100 impresiones	25 centavos	Q.25.00
		Total	Q.385.00

El presente presupuesto será financiado por la Municipalidad de Tamahú, departamento de Alta Verapaz.

7.9. Evaluación

La evaluación del proceso permitirá conocer el logro de objetivos y si la ruta de acción fue la correcta o necesita ser mejorada, es por ello, que se presenta la forma en la que se evaluará el proyecto.

Para la evaluación del proyecto se realizarán pruebas cortas para verificar si el personal de las instancias municipales ha comprendido el tema, además, se evaluarán los documentos administrativos por medio de una lista de cotejo, posteriormente se realizarán modificaciones si fueran necesarias.

Por último, se realizará un formulario para que el personal de las instancias municipales evalúe la metodología de las capacitaciones y taller, verificar los puntos de interés y los puntos a mejorar en próximos proyectos.



Conclusiones

La metodología utilizada durante la experiencia permitió la participación activa del personal de la Dirección Municipal de la Mujer y de la Oficina Municipal del Adulto Mayor, ya que en cada uno de los instrumentos administrativos elaborados se evidencia los aportes e ideas de cada participante. Dicha metodología logró que las instancias municipales no solo tengan documentos que respalden su trabajo, sino que conozcan su contenido y tengan los conocimientos necesarios para implementarlos a favor de las mujeres y adultos mayores.

El desconocimiento en la elaboración de documentos administrativos fue una de las limitantes durante la experiencia, sin embargo, a través de revisiones bibliográficas y consultas a profesionales, se logró tener las herramientas suficientes para elaborarlos de una forma adecuada y transmitir la forma en la cual se deben de ejecutar.

La elaboración de documentos administrativos aportó a la Dirección y Oficina Municipal, guías de trabajo, comprensión sobre sus funciones y respaldo para solicitar techo presupuestario. Además, fortaleció a ambas instancias en su quehacer profesional velando por el desarrollo de actividades que respondan a las necesidades del municipio.

Las mujeres y adultos mayores son sectores de la población invisibilizados, discriminados y desatendidos por las instancias gubernamentales, como futuros profesionales de Trabajo Social debemos continuar trabajando para que dichos sectores logren su pleno desarrollo, las instancias a nivel municipal son parte fundamental para reducir las brechas de desigualdad, por lo que se debe de involucrar más el Trabajo Social con el trabajo municipal administrativo.



El Trabajo Social en el ámbito municipal es indispensable, permite fortalecer las instancias a través de investigación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Es muy importante que el Trabajo Social tenga incidencia en el ámbito administrativo y municipal realizando propuestas que mejoren su funcionamiento, sensibilizando al personal sobre la importancia de las instancias municipales para lograr el desarrollo social.

Como futuros profesionales de Trabajo Social debemos de velar por el pleno desarrollo de la población, a través de la elaboración eficaz y eficiente de propuestas, proyectos y actividades municipales que den respuesta a las necesidades de la misma. El Trabajo Social desempeña un rol de educador y mediador en donde cada documento debe ser elaborado conforme el contexto en el cual se encuentra el municipio.



Referencias

- Cáceres, F., & Romero, D. (2016). *Manual de funciones y procedimientos de la empresa Sarmiento y Farieta Agentes Inmobiliarios S.A.S.* Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2007). *Metodología para la elaboración de guías de atención y protocolos.* Costa Rica.
- Chen, S. (2017). *Trabajo Social con grupos de autoayuda, Grupo Guatemalteco de Mujeres.* Guatemala.
- Chicol, V. (2016). *Guía para promover los Derechos Humanos en los adultos mayores, desarrollada en la Oficina de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad de San Juan Comalapa, Chimaltenango.* Guatemala
- Chúa, I. (2007). *La participación del Trabajador Social en la elaboración, ejecución y evaluación de los perfiles de competencias.* Guatemala.
- Código Municipal. (2002). Congreso de la República de Guatemala. Diario Oficial Decreto No. 12-2002.
- Colegio Oficial de Trabajo Social de la región de Murcia. (2015). *Informes de funciones de Trabajo Social.* Murcia.
- Contreras, R. A. (2004). *El perfil del trabajador social en la gestión municipal, una propuesta para las municipalidades del departamento de Jalapa.* Guatemala.
- Cosajay, S. M. (2002). *La participación del Trabajo Social en programas municipales en promoción y desarrollo de la mujer en la municipalidad metropolitana.* Guatemala.



Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2021). *Definición Global del Trabajo Social*. IFSW. Recuperado de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/#:~:text=El%20trabajo%20social%20es%20una,la%20liberaci%C3%B3n%20de%20las%20personas>.

Filardo, C. (2011). Trabajo Social para la tercera edad. 16.

Fundación para el Desarrollo de Guatemala. (2019). *Percepción de corrupción*. FUNDESA. Recuperado de <https://www.fundesa.org.gt/indices-y-evaluaciones-de-pais/indices-internacionales/percepcion-de-corrupcion>

Gobernación Alta Verapaz. (2021). *Gobernación de Alta Verapaz*. Obtenido de https://gubernacionaltaverapaz.gob.gt/?page_id=6192

Guzmán, A. M. (2006). Administración y Trabajo Social. En S. E. Tinajero. Mexico: UNAM.

Instituto Nacional de Estadística. (2014). *Caracterización Departamental Alta Verapaz 2013*. Guatemala.

Instituto Nacional de Estadística. (2018). Resultados del Censo 2018. Recuperado de <https://www.censopoblacion.gt/dondeestamos>

Instituto Nacional de Estadística. (2018). Estadísticas de violencia en contra de la mujer 2017. Guatemala.

Instituto Nacional de Estadística. (2019). *Principales resultados de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos*. Recuperado de



<https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2020/01/15/20200115173246FCRG98JyTWVAtsV4Lmtyn43QFgTufmZg.pdf>

Jiatz, T. (2008). *Análisis de la organización del Programa del Aporte Económico del Adulto Mayor y el rol del trabajador social*. Guatemala.

Kisnerman, N. (1997). *Pensar el Trabajo Social, introducción desde el construccionismo*. México: Grupo Editorial Lumen.

Ley de protección para las personas de la tercera edad (1996). Congreso de la República de Guatemala Decreto 80-96.

Ley del Programa de Aporte Económico (2005). Congreso de la República de Guatemala. Decreto 85-2005. Recuperado de https://www.mintrabajo.gob.gt/images/Servicios/DGPS/Adulto_Mayor/LEY_DEL_PROGRAMA_DE_APORTE_ECON%26%93MICO_DEL_ADULTO_MAYOR_-_Decreto_22-2005.pdf

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2020). *Alta y Baja Verapaz suma 366 nuevos beneficiarios del PAM*. Gobierno de Guatemala. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/noticias/179-alta-y-baja-verapaz-suma-366-nuevos-beneficiarios-del-pam>

Ministerio Público (2021). *Observatorio de las mujeres*: Portal estadístico. Recuperado de <http://observatorio.mp.gob.gt/portal-estadistico/>

Municipalidad de Tamahú. (2021). *Monografía Tamahú, Alta Verapaz, Reseña Histórica del municipio*. Guatemala.

Muñoz, L. (2020) *La violencia contra las mujeres en el confinamiento*. La Cuerda. Recuperado de <https://lacuerda.gt/2020/10/01/la-violencia-contra-las-mujeres-en-el-confinamiento/>



Procuraduría de Derechos Humanos (2003) citado en: Oficina de derechos humanos del Arzobispado. (2005). Adulto mayor y condiciones de exclusión en Guatemala. Guatemala: ODHA.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014, 10 de enero). La pobreza, reflejo de la exclusión y la inequidad. Recuperado de gt.undp.org/content/guatemala/es/home/ourwork/povertyreduction/in_dept.html

Organización de Naciones Unidas (s.f) Acerca de Guatemala. *Naciones Unidas Guatemala*. Recuperado de onu.org.gt/acerca-de-guatemala/

Organización de Naciones Unidas (2011). Guatemala. *ONU Mujeres*. Recuperado de [https://lac.unwomen.org/es/donde-estamos/guatemala#:~:text=En%20Guatemala%2C%20las%20mujeres%20representan,15%2C8%20millones%20de%20habitantes.&text=Guatemala%20se%20caracteriza%20por%20tener,a%3%B1os%20\(ENEI%2C%202013\).](https://lac.unwomen.org/es/donde-estamos/guatemala#:~:text=En%20Guatemala%2C%20las%20mujeres%20representan,15%2C8%20millones%20de%20habitantes.&text=Guatemala%20se%20caracteriza%20por%20tener,a%3%B1os%20(ENEI%2C%202013).)

Santizo, M. (2010, 10 de noviembre). En Guatemala el 49.8% de los niños sufre desnutrición crónica. *Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*. Recuperado de unicef.es/noticia/en-guatemala-el-498-de-los-ninos-sufre-desnutricion-cronica-maria-claudia-santizo-oficial

Segeplan; Ministerio de Finanzas Públicas. (2013). *Guía para la elaboración del POA 2014 de las municipalidades del País, en el marco de la Gestión por Resultados*. Guatemala.

Simonovic, D. (2020) *Convocatoria de presentaciones: Covid-19 y el incremento de la violencia domestica contra las mujeres*. Naciones Unidas Derechos Humanos. Recuperado de



https://www.ohchr.org/SP/Issues/Women/SRWomen/Pages/call_covid19.aspx



Anexos

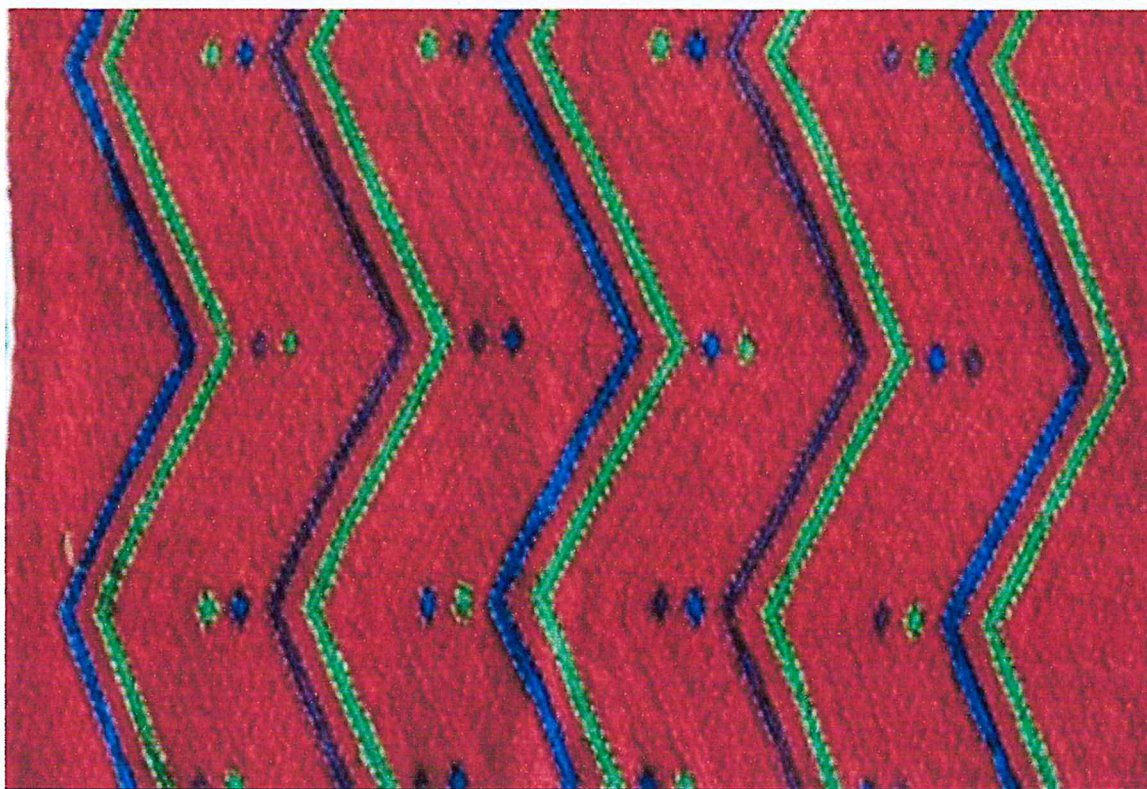
Manual de funciones de la Dirección Municipal de la Mujer



Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz
Dirección Municipal de la Mujer -DMM-



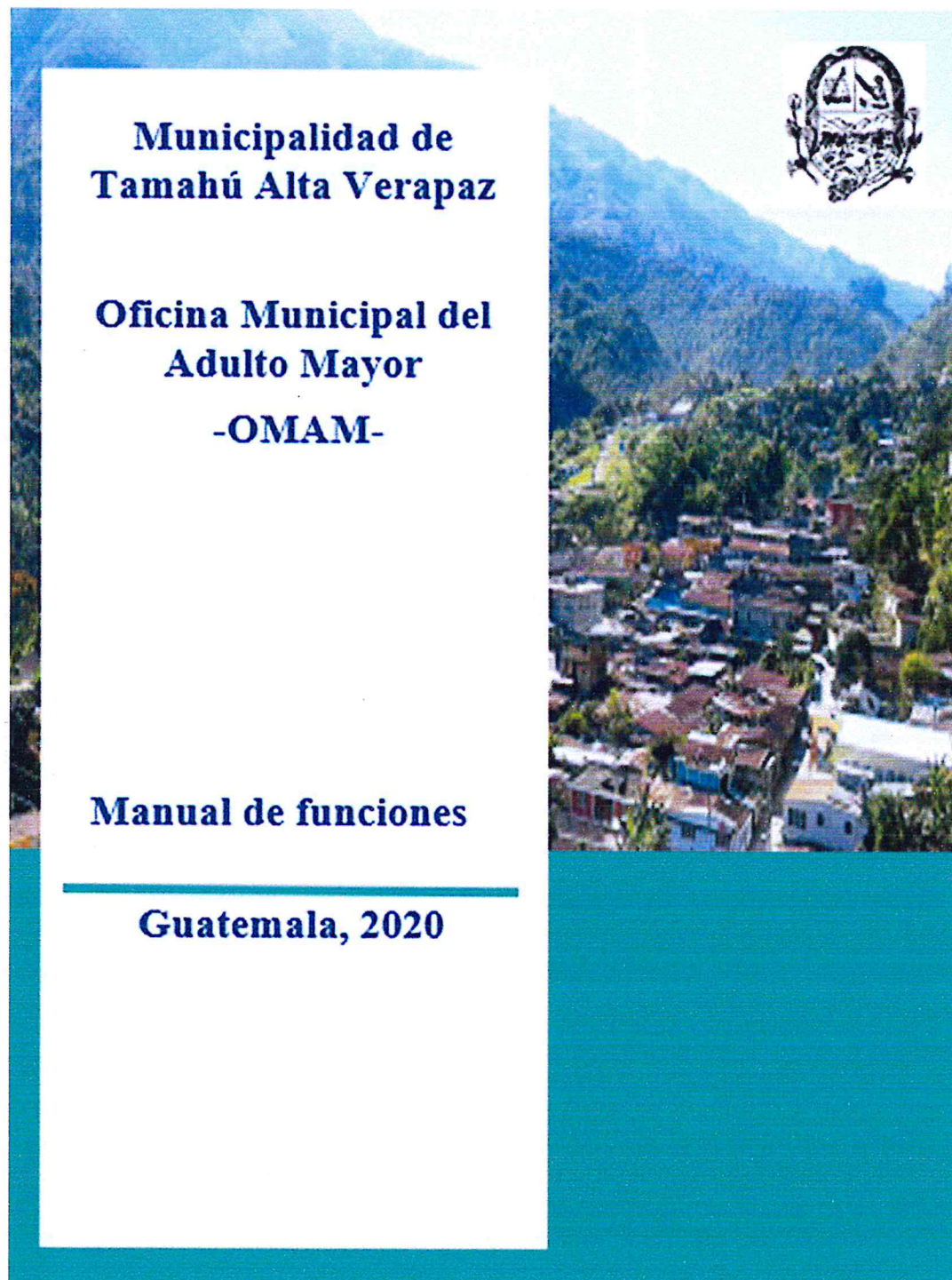
MANUAL DE FUNCIONES 2020



Índice

1. Presentación	1
2. Antecedentes	2
3. Justificación	4
4. Naturaleza de la Dirección Municipal de la Mujer	6
5. Marco jurídico y político de la Dirección Municipal de la Mujer	7
6. Marco estratégico de la Dirección Municipal de la Mujer	9
6.1. Misión.....	9
6.2. Visión	9
6.3. Objetivo general.....	9
6.4. Objetivos específicos	9
7. Estructura organizativa municipal	11
7.1. Estructura interna de la Dirección Municipal de la Mujer	12
8. Funciones generales de la Dirección Municipal de la Mujer.....	13
9. Recomendaciones de perfiles de puestos y atribuciones	15
9.1. Directora de la Dirección Municipal de la Mujer	15
9.2. Coordinadora de la Dirección Municipal de la Mujer.....	17
9.3. Promotores de la Dirección Municipal de la Mujer	19
9.4. Técnica de campo del programa “Red comunitaria para el desarrollo integral”	20
10. Bibliografía.....	22
11. Anexos.....	23





Índice

1. Presentación.....	2
2. Antecedentes.....	3
3. Justificación.....	4
4. Marco estratégico.....	5
4.1. Misión.....	5
4.2. Visión.....	5
4.3. Objetivo general.....	5
4.4. Objetivos específicos.....	5
5. Organigrama de la Oficina Municipal del Adulto Mayor.....	6
6. Funciones generales.....	7
7. Recomendaciones de perfil de puestos y atribuciones.....	8
8. Referencias.....	11
9. Anexos.....	12

Oficina Municipal del Adulto Mayor
Tamahú, Alta Verapaz

Protocolo de atención para las personas adultas mayores



Guatemala, 2021



Índice

1. Introducción.....	4
2. Justificación.....	5
3. Marco Institucional.....	6
4. Objetivos.....	7
4.1. General.....	7
4.2. Específicos.....	7
5. Proceso de elaboración.....	7
6. Protocolo de atención.....	9
6.1. Actores involucrados.....	9
6.2. Fase de organización.....	9
6.3. Fase de ejecución.....	10
7. Recursos.....	11
7.1. Institucionales.....	11
7.2. Materiales.....	11
7.3. Financieros.....	11
8. Bibliografía.....	12
9. Anexos.....	13
9.1. Flujograma.....	13
9.2. Registros de documentación.....	14

Plan Operativo Anual -POA-



Municipalidad de Tamahú, Alta Verapaz
 Dirección Municipal de la Mujer -DMM-
Plan Operativo Anual 2021



Nombre de la Institución:
 Responsables:
 Período:
 Cobertura geográfica:

Objetivo 1:
 Resultados 1.1.

Actividades	Metas	Medios de verificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Presupuesto
														Total de gastos	
														7% de imprevistos	
														Grand Total	



Plan Operativo Anual 2021

Nombre de la Institución:

Responsables:

Periodo:

Cobertura geográfica:

Objetivo 1:

Resultados 1.1.

Descripción de actividades y partidas presupuestarias	Unidades	No. de unidades	Costo unitario	Presupuesto total
1.1.1.				
Total actividad 1.1.1.				
1.1.2.				
Total actividad 1.1.2.				
1.1.3.				
Total actividad 1.1.3.				
1.1.4.				
Total actividad 1.1.4.				
1.1.5.				
Total actividad 1.1.5.				
1.1.6.				
Total actividad 1.1.6.				
1.1.7.				
Total actividad 1.1.7.				
1.1.8.				
Total actividad 1.1.8.				
1.1.9.				
Total actividad 1.1.9.				
1.1.10.				
			Total de gastos	
			7% de imprevistos	
			Grand total	

