

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN MALACATÁN**



**MODALIDAD
INVESTIGACIÓN ACCIÓN**

CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS

PRESENTADO POR

KARÍN AIDEÉ LÓPEZ BARRIOS, CARNET 201846484, PREVIO A CONFERIRLE EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

LIC. EDWIN FERNANDO GONZÁLES FUENTES
ASESOR

LIC. MOISES NEPTALI NAVARRO VÁSQUEZ
REVISOR

MALACATÁN, SAN MARCOS, OCTUBRE DE 2024

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN MALACATÁN**



**MODALIDAD
INVESTIGACIÓN ACCIÓN**

CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS

PRESENTADO POR

KARÍN AIDEÉ LÓPEZ BARRIOS, CARNET 201846484, PREVIO A CONFERIRLE EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

LIC. EDWIN FERNANDO GONZÁLES FUENTES
ASESOR

LIC. MOISES NEPTALI NAVARRO VÁSQUEZ
REVISOR

MALACATÁN, SAN MARCOS, OCTUBRE DE 2024

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS

INTEGRANTES DEL CONSEJO DIRECTIVO

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	Secretaria de Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante de Docentes
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS

MIEMBROS DE LA COORDINACIÓN ACADÉMICA

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera de Pedagogía y Ciencias de la Educación
Licda. Aminta Esmeralda Guillén Ruiz	Coordinadora Carrera de Trabajo Social, Técnico y Licenciatura
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera de Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera De Abogado y Notario y Licenciatura En Ciencias Jurídicas y Sociales

Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía Extensión de San Marcos
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Lcda. Mirna Lisbet de León Rodríguez	Coordinadora Extensión de Tejutla
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	Coordinador Extensión de Tacaná
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador del Instituto de Investigación
Lic. Mario René Requena	Coordinador de Área de Extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera de Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Coordinador Carrera Contaduría Pública Y Auditoría
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador Carrera Profesorado Bilingüe Intercultural
Lic. Yovani Alberto Cux Chan	Coordinador Carreras Sociología, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS

INTEGRANTES DE LA TERNA EXAMINADORA

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora de Extensión
MsC. Edgar Gumercindo Requena Navarro	Enlace de la Carrera
Lic. Edwin Fernando Gonzáles Fuentes	Asesor
Lic. Moisés Neptalí Navarro Vásquez	Revisor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA MALACATÁN

**INTEGRANTES DEL DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO**

Licda. Julia Maritza Gándara González de Almengor	Coordinadora Extensión de Malacatán
MsC. Edgar Gumercindo Requena Navarro	Coordinador de EPS
Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado	Secretaria
Lic. Edwin Fernando Gonzáles Fuentes	Tesorero
Lic. Moisés Neptalí Navarro Vásquez	Vocal I
MsC. Deyvi Catarino Girón Montiel	Vocal II
Lic. Milton Delfino Godínez Tul	Vocal III



CUSAMUSAC
Centro Universitario de San Marcos
Universidad de San Carlos de Guatemala

DEPSAE. Ext. Malacatán-CUSAM.Transc. 03-2024
Malacatán, San Marcos, 18 de octubre de 2,024

ESTUDIANTE: Karín Aideé López Barrios
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
EXTENSION DE MALACATAN, CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto TERCERO: INFORMES FINALES INDIVIDUALES, del Acta No. 04-2024, de sesión ordinaria celebrada por Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado, el 25 de mayo de 2024, que dice: TERCERO, ASUNTOS: INFORMES FINALES INDIVIDUALES DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Inciso i). El departamento de Ejercicio Profesional Supervisado conoció solicitud de la estudiante: Karín Aideé López Barrios, carné 201846484, en el sentido se le AUTORICE su Informe final denominado: CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS, en modalidad investigación acción, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. El Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado en cumplimiento de los aspectos metodológicos, académicos y en virtud que el informe cuenta con los dictámenes de asesor y revisor, ACORDÓ: AUTORIZAR EL INFORME CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS, presentado por la estudiante: Karín Aideé López Barrios, carné 201846484.

Sin más por el momento me suscribo de usted.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Edgar Gumercindo Requena Navarro
Encargado Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado

cc. Archivo



Malacatán, San Marcos 30 de marzo de 2024

Señores:

Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Extensión Malacatán

Al recibo de la presente, espero estén gozando de bendiciones del Supremo en todas las actividades que realicen en beneficio de la carrera de Administración de Empresas.

Por este medio manifiesto que he asesorado el informe individual final del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, de la estudiante: **Karin Aideé López Barrios**, Carné **201846484**, denominado: **CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, en modalidad de Investigación Acción.

El mismo reúne los requisitos solicitados como Trabajo de Graduación de la carrera nivel licenciatura de éste Centro Superior de Estudios por lo cual EMITO DICTAMEN FAVORABLE.

Deferentemente,

Lic. Edwin Fernando Gonzales Fuentes
Administrador de Empresas



Malacatán, San Marcos, 30 de abril de 2024

Señores.

Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos, Extensión Malacatán
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Con un cordial saludo les manifiesto que he concluido la revisión del informe individual final del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, realizado por la estudiante: KARÍN AIDEÉ LÓPEZ BARRIOS, Carné 201846484; titulado CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS. Modalidad Investigación Acción de la carrera de Administración de Empresas.

Considero que el trabajo llena los requisitos técnicos y administrativos que debe contener un informe de tal naturaleza, por lo que emito **Dictamen Favorable** para que continúe con los trámites respectivos y que sea considerado por las instancias pertinentes.

Atentamente.



Licenciado Moisés Neptalí Navarro Vásquez
Revisor de Trabajo de Graduación

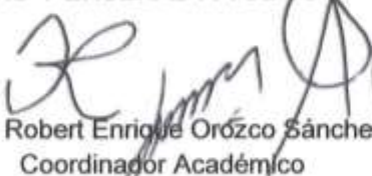
ESTUDIANTE: KARÍN AIDEÉ LÓPEZ BARRIOS
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS, inciso a) subinciso a.10) del Acta No. 018-2024**, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 23 de octubre de 2024, que dice:

“QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. a.10) La Coordinación Académica conoció Providencia No. EUMACUSAM-113-2024, de fecha 22 octubre de 2024, suscrita por la Licda. Julia Maritza Gándara, Coordinadora Extensión Malacatán, a la que adjunta solicitud de la estudiante: KARÍN AIDEÉ LÓPEZ BARRIOS, Carné No. 201846484, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinadora de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN CREACIÓN DE UN REGLAMENTO LABORAL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, la estudiante: KARÍN AIDEÉ LÓPEZ BARRIOS, Carné No. 201846484, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.”

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez
Coordinador Académico



c.c. Archivo
RE65/efr

Dedicatoria

A Dios, quien me ha dado vida y salud, y quien ha otorgado sabiduría e inteligencia. Por su amor, bendición, gracia y misericordia en cada etapa de mi formación profesional.

A mi madre, quien con tanto sacrificio y esfuerzo supo brindarme lo necesario para formarme y darme la educación que me ha permitido ser la persona que soy hoy en día. Gracias por nunca dudar de mí y por tu apoyo incondicional. Te amo, mamá.

A mi padre, por acompañarme durante mi trayectoria estudiantil y por apoyar mis decisiones sin limitaciones.

A la Universidad San Carlos de Guatemala, por permitirme ser parte de ese selecto grupo de estudiantes y darme la oportunidad de absorber todos los conocimientos que esta casa de estudios brinda.

A los docentes de la Carrera de Administración de Empresas, por ser un ejemplo a seguir, por compartir toda su sabiduría y experiencia, y por brindarnos valiosos consejos. Gracias por su apoyo y orientación constante.

A mi grupo de compañeros y amigos, quienes siempre estuvieron dispuestos a brindarme su ayuda incondicional en cualquier momento de la carrera.

A la unidad de práctica, por abrirme las puertas y permitirme poner en práctica todos los conocimientos adquiridos. Agradezco la oportunidad de contribuir con diagnósticos acertados y propuestas que fortalezcan aún más el éxito alcanzado por la empresa hasta la fecha.

Índice general

Introducción.....	I
Resumen Ejecutivo	III
Justificación.....	V
Planteamiento del Problema	VI
Objetivos	VII
Objetivo general	VII
Objetivos específicos.....	VII
Capítulo I.....	8
1. Diagnóstico	8
1.1 Recopilación de datos o Línea basal	10
1.2 Trabajo de campo.....	12
1.3 Análisis e interpretación de datos.	12
1.4 Discusión de resultados e identificación de la problemática	20
Capítulo II.....	22
2. Acción	22
2.1 Marco Referencial.....	22
2.2 Marco Teórico.....	32
2.3 Desarrollo de un Plan de Acción.....	44
Capítulo III.....	48
3. Formulación y Perfección.....	48
3.1 Desarrollo de la Acción	48
Capitulo IV.....	76

Características	76
4.4.1 Tipo de hipótesis utilizada.....	76
4.2 Hipótesis general	76
4.3 Método para la comprobación de hipótesis.....	76
4.4 Operacionalización de hipótesis	77
4.5 Alcances	79
4.6 Aportes	79
4.7 Métodos de investigación.....	80
4.8 Delimitación de la investigación	82
4.9 Tipo de investigación	82
4.10 Técnicas e instrumentos.....	83
4.11 Información Primaria.....	86
4.12 Sujetos de la unidad de análisis.	87
1.10 Procedimientos.....	87
Reflexión y evaluación	90
Conclusiones.....	94
Recomendaciones.....	96
Referencia Bibliográfica.....	97
E-grafía	99
Anexos	100
Anexo I Boleta de entrevista	100
Anexo II Boleta de observación.....	101
Anexo III Fotografías	102

Glosario.....	108
---------------	-----

Índice de tablas

Tabla 1. Foda del Reglamento Laboral interno	11
Tabla 2. Estructura organizativa de la Comisión de Agua	30
Tabla 3. Planificación de la propuesta.....	46
Tabla 4. Presupuesto y financiamiento.....	47
Tabla 5. Operacionalización de hipótesis	78
Tabla 6. Procedimiento de investigación	88
Tabla 7. FODA de la comisión de Agua	91

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Conocimiento sobre el reglamento laboral interno.....	13
Figura 2. Importancia de la implementación del reglamento laboral interno.	14
Figura 3. Presencia de normas establecidas dentro de la Comisión	15
Figura 4. Conocimiento de los beneficios del reglamento laboral interno.....	16
Figura 5. Conocimiento de las funciones dentro de la Comisión.....	17
Figura 6. Impacto del reglamento laboral interno en la eficiencia y efectividad.	18
Figura 7. Aspecto específico a incluir en el reglamento laboral interno.....	19

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Mapa de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.	24
Ilustración 2. Mapa de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.	25
Ilustración 3. Organigrama Comisión de Agua Aldea Chayen, San Rafael Pie de la cuesta, San Marcos.....	49
Ilustración 4. Creación de Misión y Visión	50

Introducción

El reglamento laboral interno es un documento fundamental en cualquier organización que, en primer lugar, proporciona un conjunto de normas, políticas y procedimientos claros que regulan las relaciones laborales dentro de la Comisión de agua. Esto ayuda a establecer expectativas claras para los miembros y promueve un ambiente laboral ordenado y eficiente. Además, asegura que las normas, políticas y procedimientos se apliquen de manera justa y equitativa, lo que incluye aspectos como la distribución de tareas y responsabilidades, la toma de decisiones y la resolución de conflictos.

Asimismo, el reglamento laboral interno ayuda a garantizar equidad y justicia en la organización al proporcionar pautas para gestionar de manera efectiva a los integrantes y asegurar que la Comisión funcione de manera eficiente y eficaz.

A través del diagnóstico comunitario y empresarial se determinó la carencia de un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. Surge de la reconocida importancia de tener un marco normativo que regule las relaciones laborales dentro de la organización y garantice un ambiente de trabajo armonioso y eficiente.

El propósito de esta investigación acción es doble: por un lado, comprender las necesidades y expectativas de los integrantes de la Comisión de agua en relación con el establecimiento de un reglamento laboral interno; por otro lado, diseñar e implementar un reglamento laboral interno con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, promover la participación comunitaria y asegurar el cumplimiento legal, contribuyendo así a un manejo efectivo y garantizar un adecuado suministro y distribución de agua en la comunidad.

A través de un enfoque participativo y colaborativo, se involucró a todos los miembros de la Comisión de Agua, en la elaboración del reglamento laboral interno. Esto nos permitió recopilar diversas perspectivas y experiencias que nos ayudó en el proceso de creación del reglamento laboral que garantizan su relevancia y aplicabilidad.

Para la realización de este proceso se utilizó el tipo de investigación descriptivo para comprender y resolver el problema de la Comisión, profundizando en el tema por medio de la observación y entrevista de manera que se encuentren las causas y efectos. En apoyo se utilizó el método estadístico, inductivo, deductivo y analítico.

Se realizó una descripción de los aspectos importantes sobre el marco referencial de la Comisión de Agua, en donde se presenta información relacionada a su historia, actividades y servicios que presta actualmente.

Así también se realiza una recopilación de datos, realizando un análisis de la implementación de un Reglamento Laboral Interno, obteniendo información que pudiera coadyuvar en la comprensión sobre las expectativas de la creación e implantación del Reglamento Laboral Interno dentro de la Comisión de Agua y a su vez conocer los efectos que conlleva la falta del mismo; de igual forma, se describe el trabajo de campo realizado para la presente investigación acción, y la formulación de un amplio análisis e interpretación de datos.

En la investigación acción se elaboró un reglamento laboral interno sólido y efectivo que promueva la equidad, la justicia y el bienestar de todos los integrantes de la Comisión de agua de Aldea Chayen. El reglamento laboral interno, Contiene normas de carácter disciplinarios, políticas de seguridad e higiene, definición de responsabilidades y prohibiciones. Este documento servirá como una herramienta valiosa para fortalecer la organización y mejorar las prácticas laborales en beneficio de toda la comunidad.

Resumen Ejecutivo

La presente investigación acción consiste en la creación del Reglamento Laboral Interno para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, en el Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. La necesidad de implementar dicho reglamento surge a partir del diagnóstico comunitario, que evidencia la falta de un marco normativo que regule las relaciones laborales dentro de la organización y que promueva un ambiente de trabajo armonioso y eficiente.

La Comisión de Agua de Aldea Chayen es una entidad clave para la comunidad, encargada de la distribución, administración, operación y mantenimiento del agua potable. No obstante, se identificaron problemas relacionados con la duplicación de tareas, falta de coordinación, roles indefinidos y conflictos internos, derivados de la ausencia de normas claras y responsabilidades bien definidas.

El objetivo de este trabajo de graduación, desarrollado bajo la modalidad de investigación acción, es la creación de un Reglamento Laboral Interno para mejorar la eficiencia de la Comisión de Agua Potable de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

El estudio se estructura en varios capítulos que abordan distintos aspectos fundamentales de la comisión de agua.

En el capítulo I, se elaboró un diagnóstico situacional sobre la necesidad de un Reglamento Laboral Interno en la comisión de agua. Se realizó una recopilación de datos para identificar las causas y efectos de la ausencia de dicho reglamento, y se detallan tanto el trabajo de campo como el análisis de los datos obtenidos.

El capítulo II presenta el marco referencial de la comisión, incluyendo su historia, actividades y servicios actuales. Además, se detalla el marco teórico con respecto al propósito del Reglamento Laboral Interno,

considerando aspectos doctrinales y legales. También se desarrolla un plan de acción para su implementación.

En el Capítulo III, se detalla la formulación y perfección del Reglamento Laboral Interno, considerando la experiencia en los procesos laborales de los miembros. Se establecen políticas y procedimientos claros para la gestión y distribución del agua, asegurando transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas. Se incluyó la capacitación de los miembros de la comisión de la misma, para fortalecer sus competencias en la gestión del recurso hídrico.

El Capítulo IV describe las metodologías y técnicas de investigación empleadas, incluyendo la hipótesis y su Operacionalización. Se utilizó un análisis FODA para la comprobación de la hipótesis, y se empleó el censo como herramienta para la recopilación de datos. Se detalla el uso de técnicas e instrumentos que aportaron objetividad a la investigación.

La investigación también incluyó una reflexión y evaluación sobre la implementación del reglamento, utilizando el análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Las referencias bibliográficas sustentan el contenido del trabajo, citando las fuentes y autores que consolidan la base teórica de la investigación.

En los anexos se presentan las boletas de entrevista y observación utilizadas durante la fase de campo, así como fotografías de las reuniones y capacitaciones en las que se trataron temas relacionados con los antecedentes de la comisión de agua, gestión comunitaria y la implementación del Reglamento Laboral Interno.

Para facilitar la comprensión de los términos técnicos y conceptos clave abordados en esta investigación, se ha elaborado un glosario que unifica y aclara la definición de aquellos términos que podrían resultar complejos para el lector.

Justificación

La implementación de un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua en Aldea Chayen del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos, permitirá optimizar la gestión de los recursos hídricos en la comunidad, la eficiencia operativa y la transparencia en las operaciones de la Comisión debido a que son fundamentales para garantizar un suministro de agua seguro y sostenible.

Un reglamento interno laboral asegura que la Comisión de Agua opere dentro de los límites legales y reglamentarios. Esto minimiza el riesgo de enfrentar sanciones legales y garantiza que todas las actividades estén alineadas con las normativas locales. Al promover la participación activa de la Comisión en la elaboración y revisión del reglamento interno laboral, se fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida. Esto fortalecerá la colaboración entre los miembros de la Comisión, generando un compromiso más sólido hacia la gestión del agua.

Esta investigación acción busca analizar detalladamente las prácticas y proceso laboral actual de la Comisión de Agua y elaborar normas y procedimiento específicos que regirán la operación de la Comisión de Agua, incluyendo aspectos técnicos, administrativos y de responsabilidad, que regulen las relaciones laborales y así optimizar las operaciones. Esto es esencial para garantizar que la comunidad de Aldea Chayen cuente con un acceso continuo a un recurso tan vital.

La implementación de procedimientos y responsabilidades definidas facilita un manejo más efectivo de los recursos y las tareas. Esto puede llevar a una distribución más equitativa de la carga de trabajo y mejorar la toma de decisiones, contribuyendo al éxito general de la Comisión y la sostenibilidad de la gestión del agua en Aldea Chayen del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

Planteamiento del Problema

Durante la evolución del periodo de trabajo de la fase de campo del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, de la carrera de Administración de Empresas, del Centro Universitario de San Marcos, extensión Malacatán, adscrita a la Universidad de San Carlos de Guatemala, se tuvo a bien realizar el diagnóstico comunitario y empresarial de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

La comunidad mencionada anteriormente cuenta con diferentes comisiones que coadyuvan a una mejor organización: la Comisión de cementerio, deportes y agua potable. Por lo tanto, se pudo observar la importancia que tiene la Comisión de Agua en la comunidad, dado que, gracias al trabajo que realiza, ha logrado establecer y desarrollar un sistema de distribución del servicio hídrico estable para los habitantes. Uno de los problemas encontrados en la comunidad, y de suma urgencia para trabajar y realizar el diagnóstico, es la Comisión de Agua.

La Comisión de Agua en la comunidad está constituida actualmente por ocho pobladores de la misma. Se ha destacado debido al trabajo arduo realizado por líderes comunitarios, quienes han logrado establecer y desarrollar un sistema de distribución del servicio hídrico para los habitantes.

Este sistema está presidido por la misma Comisión, que es responsable de la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable. Se encuentran organizados junto con Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) y Auxiliatura para velar por el servicio de agua que beneficia a toda la comunidad en general. A pesar de los años de experiencia que tienen, muestra una deficiencia en la organización administrativa. Por lo tanto, se plantea el siguiente problema:

Creación de un reglamento laboral interno de la Comisión de agua de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

Objetivos

Objetivo general

Establecer un reglamento laboral interno de la Comisión de agua, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, promover la participación comunitaria y asegurar el cumplimiento legal, contribuyendo así a un manejo efectivo y garantizar un adecuado suministro y distribución del agua en la comunidad en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

Objetivos específicos

- Analizar detalladamente las prácticas y procesos laborales actuales de la Comisión de agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.
- Diseñar un reglamento laboral interno que contenga políticas internas claras y específicas que aborden aspectos cruciales como el uso de recursos, roles y responsabilidades, y procesos operativos de la Comisión de Agua.
- Elaborar un documento que contenga las normativas y procedimientos específicos que regirán la operación de la Comisión de agua, incluyendo aspectos técnicos, administrativos y de responsabilidad.

Capítulo I

1. Diagnóstico

Para la realización de esta investigación se consideraron varios elementos clave e importantes, tomados del Diagnóstico Empresarial de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de La Cuesta, Departamento de San Marcos, esto para conocer de mejor manera las problemáticas dentro de la comunidad. Por lo que, se pudo observar la importancia que tiene la Comisión de Agua en la comunidad, debido a que por medio del trabajo que realiza, han logrado establecer y desarrollar un sistema de distribución del servicio hídrico estable para los habitantes. Sin embargo, administrativamente la comisión de agua tiene deficiencias como: Carencia de un reglamento laboral interno, carencia de un manual de procedimientos y problemáticas dentro de la comunidad.

La ausencia de un reglamento laboral interno. Esta falta de normas establecidas crea confusión en cuanto al desempeño y las responsabilidades de los diferentes miembros de la comisión. Sin un marco claro de referencia, es difícil para los miembros comprender completamente sus roles y contribuciones esperadas, lo que puede llevar a incertidumbres, conflictos y una eficiencia operativa comprometida. Además, la falta de un reglamento laboral puede afectar negativamente la motivación y el compromiso de los miembros, ya que no se sienten respaldados ni reconocidos adecuadamente por su trabajo.

La ausencia de un manual de funciones dificulta la definición y comprensión de los roles y responsabilidades específicas de cada miembro de la comisión, lo que puede generar malentendidos y solapamientos en las actividades. Asimismo, la carencia de un manual de procedimientos impide establecer pautas claras y estandarizadas para la realización de las diferentes actividades relacionadas con la gestión del agua, desde la recolección de datos hasta la ejecución de proyectos.

En el área administrativa, la Comisión de Agua de Aldea Chayen, está constituida por ocho pobladores de la comunidad, siendo una comisión que vela por el servicio de agua. Aunque no cuentan con un organigrama establecido, posee una estructura con diversas funciones de acuerdo con el cargo que cada uno tiene basado en una junta directiva, la cual está conformada por; presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocal I, vocal II, Vocal III y Fontanero, quienes desempeñan funciones de mantenimiento, gestión y cobranza para la generación de ingresos mediante el uso del servicio hídrico.

En el área financiera, la comisión de Agua cuenta con un control financiero que detalla correctamente el manejo de los ingresos obtenidos mensualmente del cobro del servicio de agua. Se lleva un registro de los ingresos y egresos, los cuales son del conocimiento de todos los miembros de la comisión, cuentan con una caja chica, la cual solo mantiene algunos recursos para lo necesario y la mayor cantidad de los ingresos son resguardados en una cuenta de banco, la que está registrada por tres de los integrantes de la comisión, en ese caso se encuentran el presidente, vicepresidente y contador.

Los egresos ocurren al momento de comprar insumos para el mantenimiento de la estructura que resguarda el vital líquido (tanque de agua), o para hacer limpieza o cambio de la tubería correspondiente, tanto ingresos como egresos son presentados ante la asamblea general de la comunidad.

En esta investigación acción se priorizó la creación de un reglamento laboral interno para la Comisión de Agua en la Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

Nos centramos en los efectos negativos de no contar con un documento que contenga claridad de responsabilidades y roles específicos dentro de la misma, como lo son:

- Falta de claridad en los Roles y Responsabilidades: Sin un reglamento laboral interno, los miembros de la comisión pueden tener dificultades para comprender claramente cuáles son sus roles y responsabilidades específicas dentro de la organización. Esto puede llevar a solapamientos en las funciones, confusiones y conflictos internos.
- Inequidad en el Trato: La falta de normas claras puede dar lugar a situaciones en las que algunos miembros son tratados de manera diferente a otros, lo que puede generar sentimientos de injusticia y resentimiento dentro del equipo.
- Dificultades en la Toma de Decisiones: La ausencia de un marco establecido para la toma de decisiones puede hacer que este proceso sea más difícil y menos eficiente. Sin criterios claros para evaluar opciones y resolver conflictos, las decisiones pueden ser tomadas de manera arbitraria o tardar más tiempo en ser alcanzadas.
- Baja Motivación y Compromiso: La falta de claridad en cuanto a las expectativas laborales y las recompensas puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso de los miembros de la comisión. Sin un reglamento laboral interno que reconozca y recompense el buen desempeño, es posible que los miembros se sientan desmotivados para contribuir al éxito de la organización.

1.1 Recopilación de datos o Línea basal

Para efectos de la presente investigación se analizó la situación actual de la Comisión de Agua por medio de la herramienta FODA.

Con esta herramienta de diagnóstico, se analizaron los factores internos y externos de la Comisión de Agua.

Tabla 1. Foda del Reglamento Laboral interno.

FODA Del Reglamento Laboral Interno	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los Miembros: Existe un compromiso demostrado por parte de los miembros de la comisión para mejorar la gestión del agua en la comunidad. • Control Financiero Transparente: La comisión cuenta con un sistema de control financiero transparente y responsable, lo que facilita la gestión de recursos financieros. • Estructura Organizativa Establecida: Aunque no se cuenta con un organigrama formal, la comisión tiene una estructura organizativa establecida. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la Eficiencia Operativa: La creación del reglamento laboral interno podría mejorar la eficiencia operativa al establecer procesos claros y estandarizados para las actividades. • Mayor Transparencia y Rendición de Cuentas: Un reglamento laboral interno bien diseñado podría promover una mayor transparencia y rendición de cuentas al establecer estándares claros de conducta y desempeño para los miembros de la comisión. • Fortalecimiento de la Cohesión Interna: La creación del reglamento laboral interno podría fortalecer la cohesión interna de la comisión al clarificar roles y responsabilidades.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de Experiencia en Redacción de Políticas: Los miembros carecen de experiencia en la redacción de políticas y procedimientos. • Resistencia al Cambio: Podría haber resistencia por parte de algunos miembros de la comisión a la implementación de un reglamento laboral interno, especialmente si implica cambios significativos en la forma en que se realizan las actividades. • Limitaciones de Tiempo y Recursos: La creación del reglamento laboral interno podría requerir tiempo y recursos que la comisión podría no tener disponibles debido a otras responsabilidades y limitaciones financieras. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos Internos: La falta de un reglamento laboral interno claro podría dar lugar a conflictos internos dentro de la comisión debido a malentendidos sobre roles y responsabilidades. • Desmotivación: La falta de reconocimiento y recompensa a través del reglamento laboral interno podría llevar a la desmotivación de los miembros de la comisión. • Falta de Implementación Efectiva: La creación del reglamento laboral interno podría no lograr sus objetivos si no se implementa de manera efectiva y no se sigue adecuadamente por todos los miembros de la comisión.

Fuente. Elaboración propia 2024.

1.2 Trabajo de campo.

Para el desarrollo de la presente investigación acción, se tomó como unidad de análisis principal a los integrantes de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. El enfoque se centró en un diagnóstico total del funcionamiento administrativo de la Comisión, para lo cual se emplearon diversas técnicas de investigación, que se describen a continuación

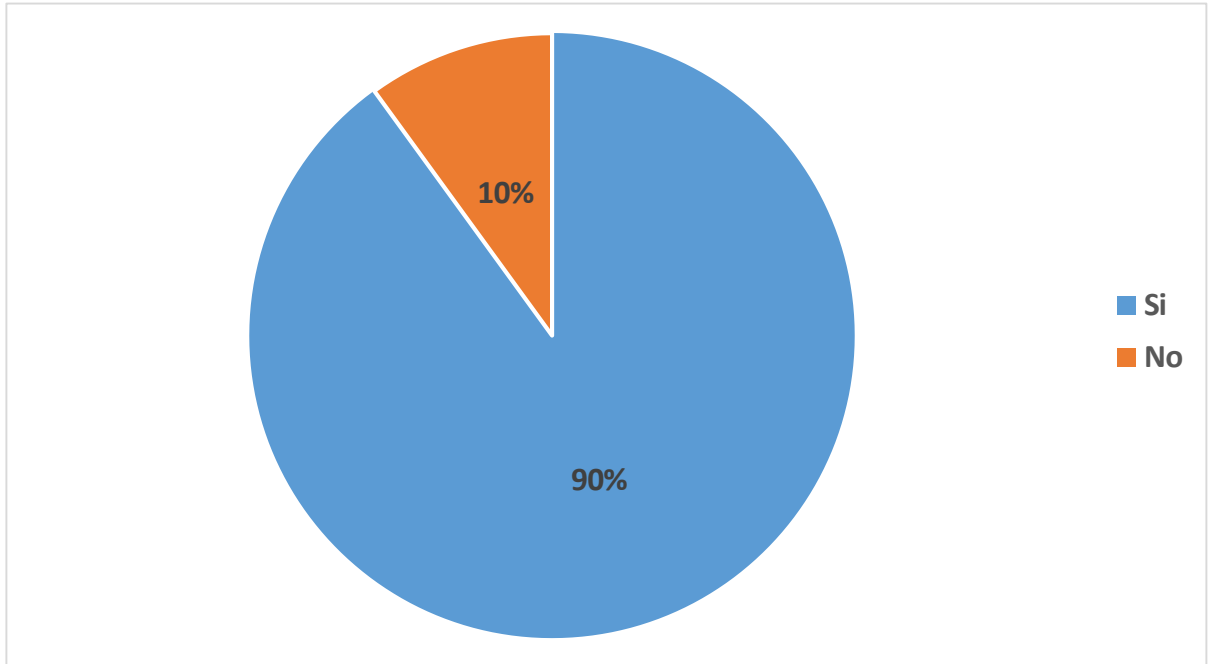
La observación nos ayudó a corroborar la carencia de reglamento laboral interno en la Comisión de Agua. A través de la observación directa de las actividades de la Comisión, pudimos constatar que no existían normas claras establecidas para guiar el desempeño y las responsabilidades de los miembros. Durante la observación, fue evidente la falta de un marco de referencia definido, lo que generaba incertidumbre en cuanto a los roles y contribuciones esperadas. Esta falta de reglamento laboral interno también se reflejó en la ausencia de procedimientos estandarizados para la realización de actividades relacionadas con la gestión del agua, como la recolección de datos o el mantenimiento de la infraestructura.

En la fase de las entrevistas, logramos confirmar la carencia de un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua. Durante las conversaciones con los integrantes, nos mencionaron que no contaban con un reglamento laboral interno establecido y que por lo general antes de realizar alguna actividad debían de comentarle únicamente al presidente de la Comisión.

1.3 Análisis e interpretación de datos.

A continuación, se presentan algunas gráficas que sirven de base para analizar la situación actual de la Comisión de Agua. La información obtenida tanto del diagnóstico como de la investigación refleja los siguientes resultados.

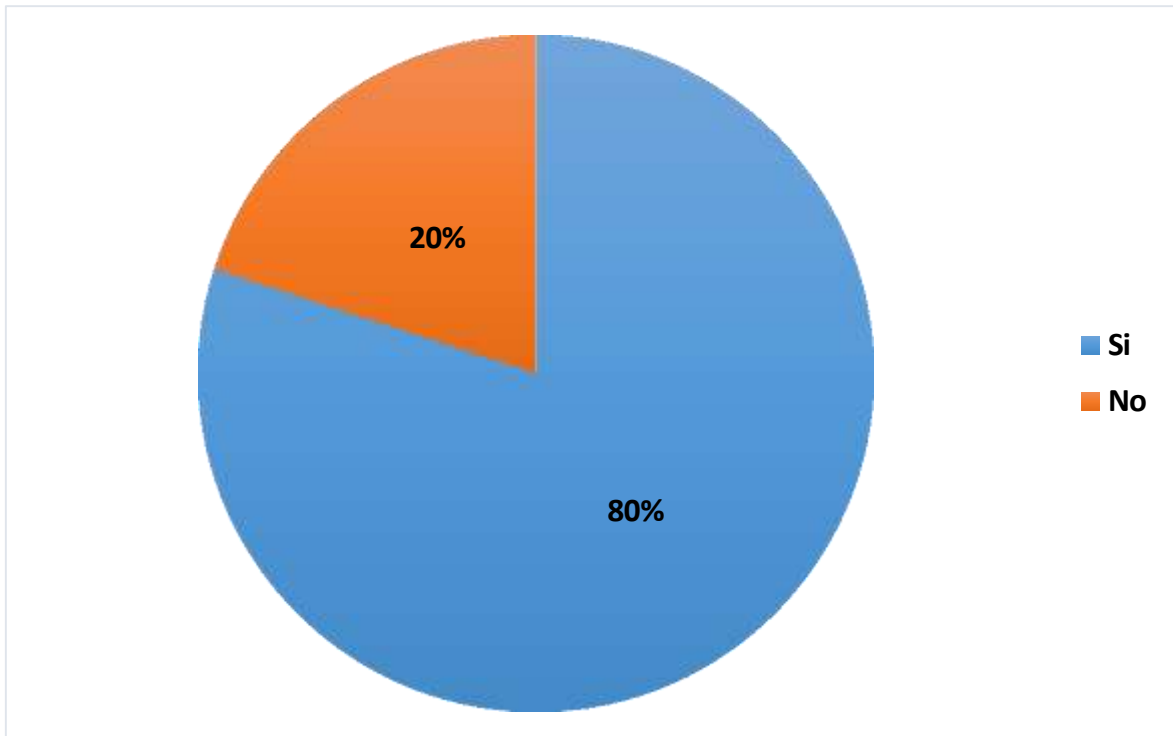
Figura 1. Nivel de Conocimiento sobre el reglamento laboral interno.



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

En base a los datos recopilados durante la entrevista, se observa que la mayoría de los miembros de la Comisión de agua que equivale al 90%, poseen un conocimiento bastante elevado sobre el reglamento laboral interno. Este alto nivel de conocimiento se atribuye debido a que han recibido capacitación anteriormente sobre el tema, lo que demuestra el compromiso de la Comisión por informarse acerca de la gestión y regulación de sus actividades laborales. Además, un 10% carece de conocimiento sobre el reglamento laboral interno. Este grupo no pudo participar en la capacitación debido a sus responsabilidades diarias, lo que les impidió asistir.

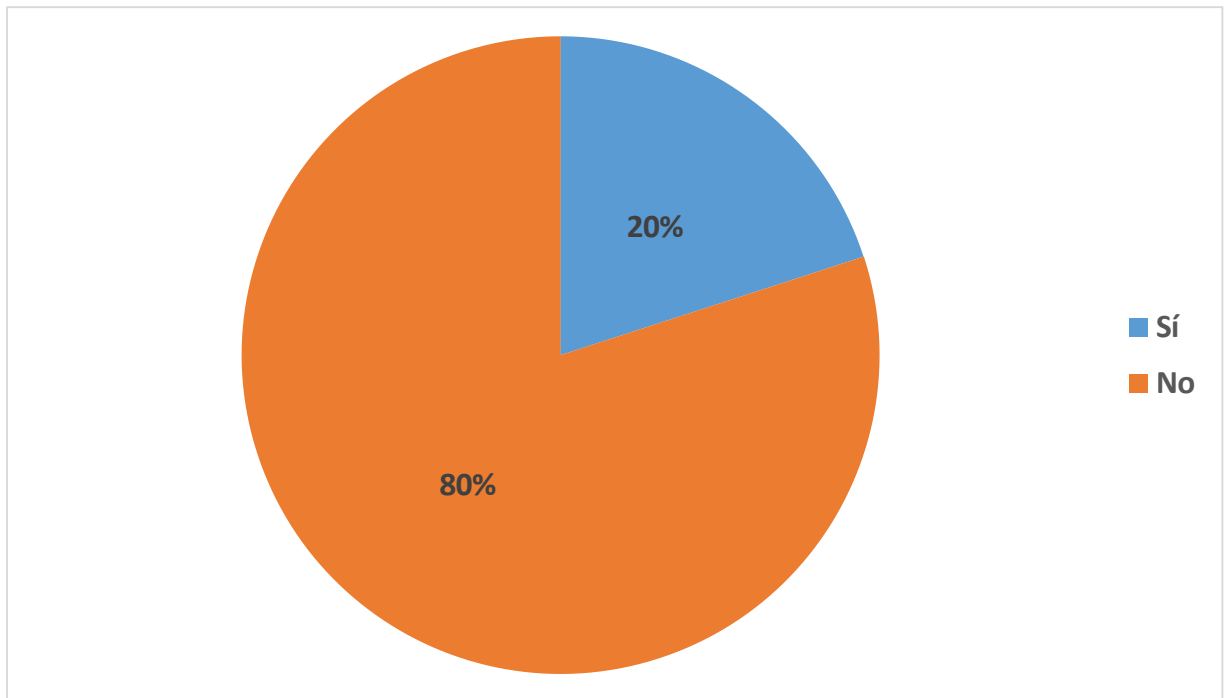
Figura 2. Importancia de la implementación del reglamento laboral interno.



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

Según los datos obtenidos durante el diagnóstico realizado y la entrevista, se encontró que el 80% de los integrantes de la Comisión de agua conocen la importancia de implementar un reglamento laboral interno. Este alto porcentaje refleja el reconocimiento dentro de la Comisión sobre la necesidad de establecer normas y políticas que respalden el marco administrativo de la organización, destacan que un reglamento laboral interno sería fundamental para mejorar la eficiencia y excelencia en su trabajo, al proporcionar claridad en cuanto a los roles, responsabilidades y procesos operativos dentro de la Comisión. No obstante, un pequeño porcentaje de 20% de los entrevistados mostró desconocimiento sobre la importancia de implementar dicho reglamento laboral interno en la Comisión de agua de Aldea Chayen.

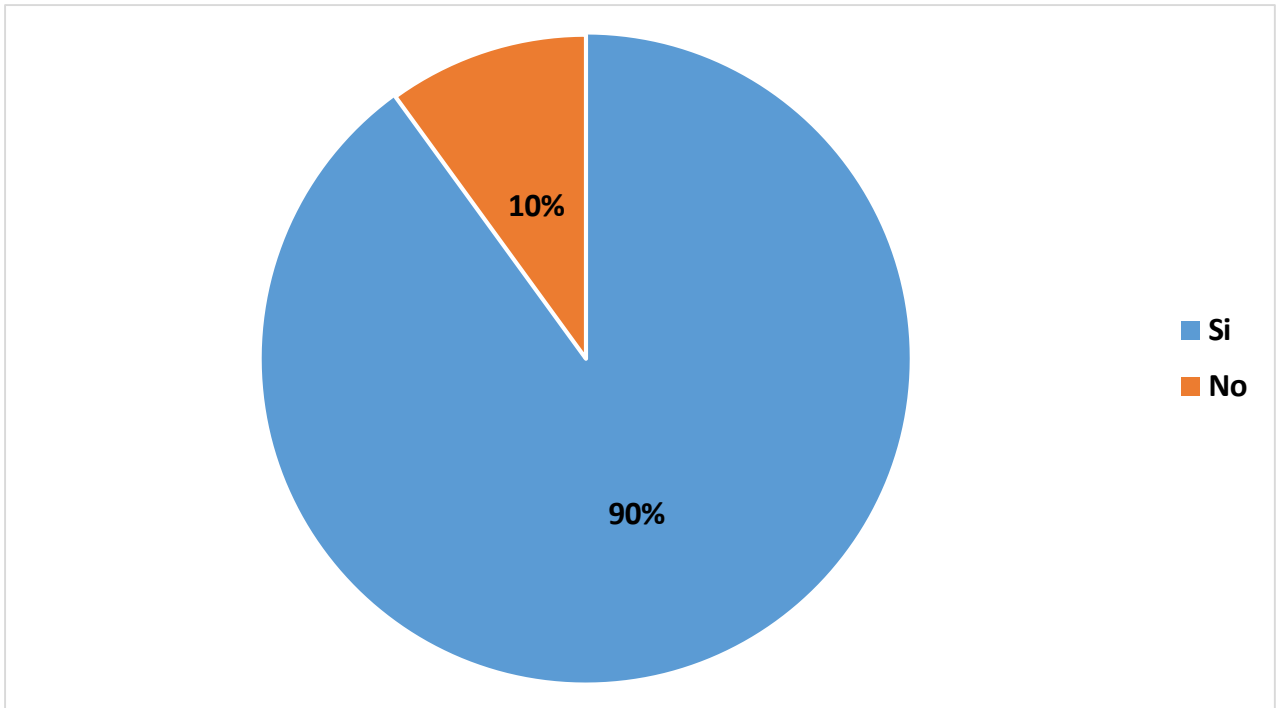
Figura 3. Presencia de normas establecidas dentro de la Comisión.



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 80% de los integrantes de la Comisión coinciden en la ausencia de normas internas laborales establecidas dentro de la misma. Esta carencia de normas claras podría propiciar situaciones de conflicto o malentendidos entre los miembros de la Comisión. Al establecer normas y procedimientos definidos, se facilitaría la comunicación y la colaboración entre los integrantes de la organización, lo que a su vez podría contribuir a un mejor desempeño y resultados en la gestión del agua. Además, un 20% de los integrantes indicaron que, si existen normas establecidas, pero no se respetan debido a la falta de una estructura adecuada.

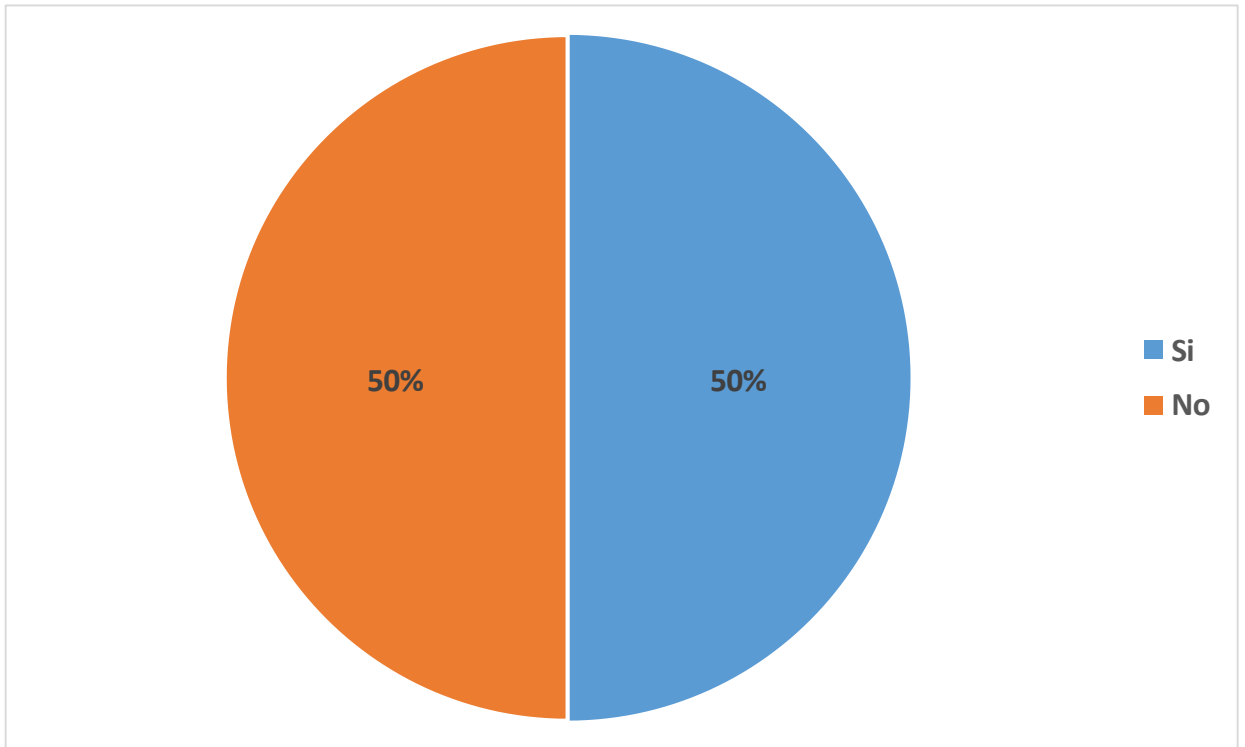
Figura 4. Conocimiento de los beneficios del reglamento laboral interno.



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

Durante la investigación realizada entre los integrantes de la Comisión de agua, se puede observar que, el 80% cuenta con conocimiento sobre los beneficios de contar con un reglamento laboral interno en la organización. Debido a que, indicaron que el reglamento laboral proporciona un marco de normas y reglas que deben ser respetadas por todos los integrantes, lo cual es fundamental para mantener un ambiente laboral ordenado y prevenir posibles conflictos o malentendidos. Además, los integrantes de la Comisión comentaron que el brinda claridad en cuanto a las responsabilidades individuales de cada empleado. Asimismo, un pequeño porcentaje, del 10% manifestó no contar con conocimiento sobre los beneficios de un reglamento laboral interno.

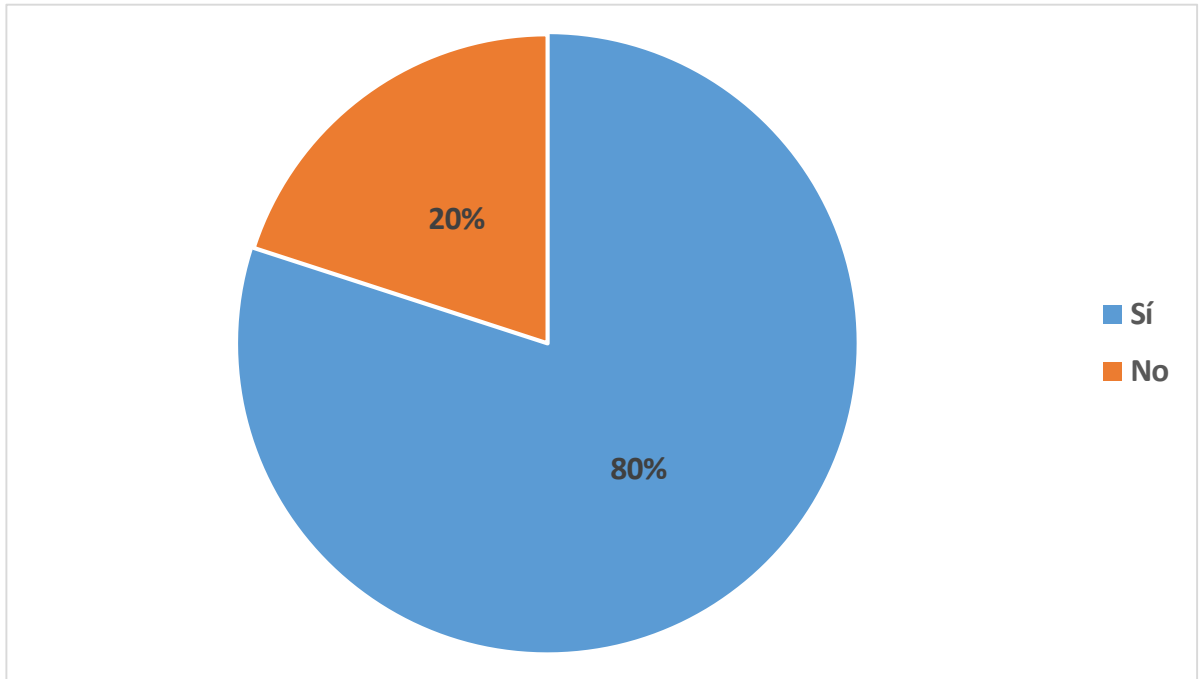
Figura 5. Conocimiento de las funciones dentro de la Comisión



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

En base a los datos obtenidos, se observa que la mitad de los integrantes encuestados no tienen una comprensión clara de cuáles son sus funciones dentro de la organización. A causa, de la falta de claridad puede atribuirse en gran medida a la ausencia de un reglamento laboral interno que establezca roles y responsabilidades específicas para cada miembro. La otra mitad de los encuestados mencionan contar con conocimientos sobre sus deberes y obligaciones dentro de la Comisión, aunque eventualmente realizan actividades que no les corresponden. Sin embargo, la presencia de un reglamento laboral interno proporcionaría una guía estructurada y coherente para la distribución de tareas y la gestión de recursos humanos dentro de la organización.

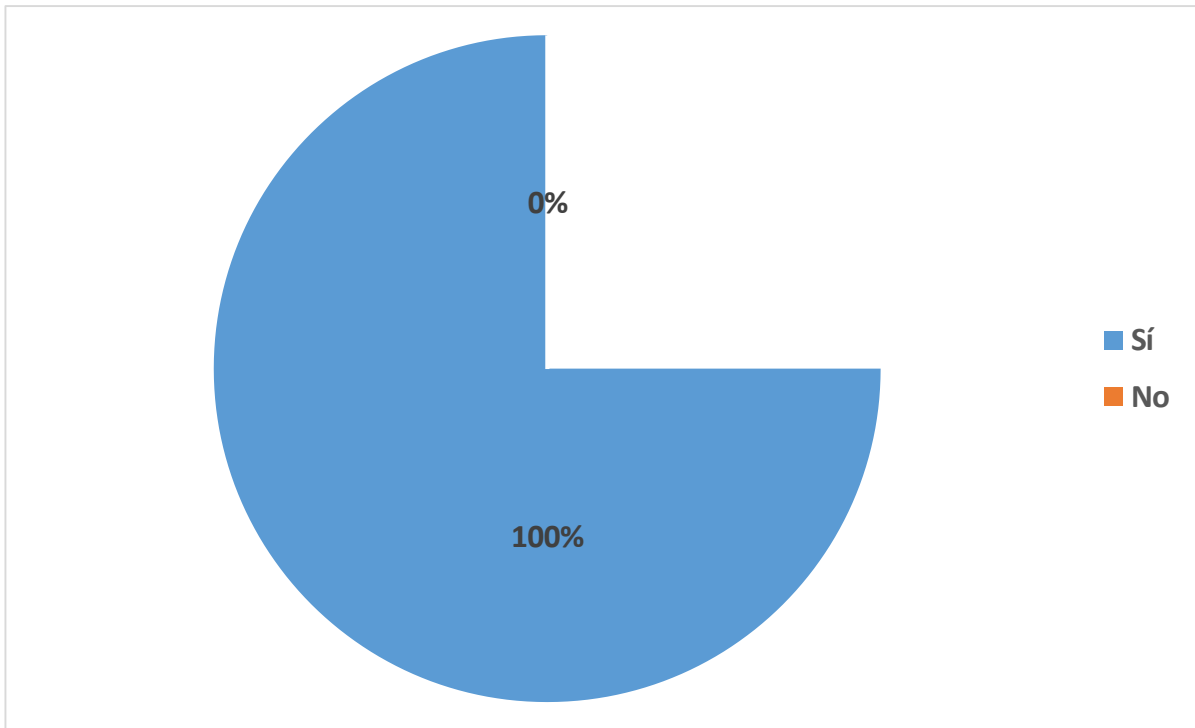
Figura 6. Impacto del reglamento laboral interno en la eficiencia y efectividad.



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

Según los datos obtenidos un número mayor de 80% de los integrantes de la Comisión de agua encuestados reconocen que la implementación de un reglamento laboral interno sería beneficiosa para mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones dentro de la organización. Ellos mencionan que, al tener roles y responsabilidades claramente definidos, cada miembro de la Comisión sabría exactamente qué se espera de él y cómo aportar al logro de los objetivos, lo que mejoraría el desempeño y los resultados de la Comisión de Agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta. Mientras, un 20% mencionan que no sería beneficiosa.

Figura 7. Aspecto específico a incluir en el reglamento laboral interno



Fuente: Estudio de campo, Ejercicio Profesional Supervisado 2,023.

En base a las entrevistas realizadas el total de los integrantes expresan un interés en incluir aspectos específicos en el reglamento laboral interno, que consideran importantes para mejorar el funcionamiento y la convivencia dentro de la Comisión de Agua. Uno de los aspectos mencionados, es la necesidad de establecer normas de conducta y disciplina claras. Estas normas servirían como guía para los nuevos integrantes, proporcionándoles un marco de referencia sobre los comportamientos esperados y las consecuencias de no cumplir con ellas. Otros miembros destacaron la importancia de incluir prohibiciones y restricciones tanto para los miembros de la Comisión como para los consumidores domésticos.

1.4 Discusión de resultados e identificación de la problemática

Los resultados obtenidos a través del análisis de los datos proporcionan una visión clara sobre la situación actual en la Comisión de Agua Potable y las necesidades específicas en cuanto a la organización y regulación del entorno laboral. Las diversas acciones emprendidas, como entrevistas y observaciones, revelaron información importante que refleja las debilidades en la estructura organizativa y en la claridad de roles de los miembros de la Comisión. A partir de este análisis, se identifican los siguientes hallazgos:

Falta de claridad en roles y responsabilidades laborales. Los resultados muestran que no hay una definición clara de las funciones y responsabilidades dentro de la Comisión de Agua. Esta falta de claridad ocasiona confusión, duplicidad de tareas y falta de rendición de cuentas, lo que afecta la eficiencia operativa. Muchos de los miembros realizan sus funciones de forma empírica, basándose únicamente en la experiencia adquirida, lo que resalta la necesidad de contar con un marco normativo que establezca roles y deberes específicos.

Necesidad de un Reglamento Laboral Interno. Uno de los hallazgos más relevantes es la carencia de un reglamento laboral que regule y estandarice las normas de comportamiento, responsabilidades y sanciones en caso de incumplimiento. Los miembros de la Comisión expresaron que un reglamento de este tipo ayudaría a mejorar la organización interna, aumentar la productividad y evitar conflictos.

Ausencia de un documento normativo formal. Actualmente, no existe un reglamento laboral formal que guíe las relaciones laborales dentro de la Comisión de Agua. La ausencia de este marco normativo no solo afecta la distribución del trabajo, sino que también genera una falta de equidad y transparencia en la gestión de la Comisión. Esto subraya la importancia de implementar un reglamento que proporcione reglas claras para todos los miembros.

Identificación de áreas clave a regular. Durante las entrevistas, se identificaron aspectos clave que deben ser regulados en el nuevo Reglamento Laboral Interno, como la definición de responsabilidades individuales, la estructura de sanciones por incumplimiento y las normativas sobre la seguridad y salud en el trabajo. También se subrayó la necesidad de incluir normas sobre la participación de la comunidad en la gestión de la Comisión.

Disposición a mejorar el entorno laboral. Los miembros de la Comisión mostraron una actitud positiva hacia la implementación del reglamento, reconociendo que este proporcionaría mayor claridad, orden y equidad en la distribución de tareas. Existe una disposición general para adoptar cambios que mejoren tanto el ambiente laboral como la eficiencia operativa.

Deficiencias en el manejo de conflictos y disciplina. La investigación reveló que actualmente no existen procedimientos formales para el manejo de conflictos y la imposición de sanciones dentro de la Comisión. Esto ha llevado a una falta de disciplina y organización en algunos aspectos de las operaciones diarias. El nuevo Reglamento Laboral Interno deberá incluir lineamientos claros para gestionar estos aspectos.

Aspectos específicos a regular. Finalmente, los miembros de la Comisión sugirieron que el reglamento debe incluir procedimientos claros para la resolución de conflictos internos, las responsabilidades específicas de cada cargo, y las normas sobre la convivencia y el trabajo en equipo. Estos aportes han sido considerados para el diseño del reglamento.

En definitiva, los resultados obtenidos resaltan la necesidad de contar con un Reglamento Laboral Interno que brinde claridad, equidad y organización en la gestión interna de la Comisión de Agua. Este documento no solo contribuirá a una mayor eficiencia operativa, sino también a un entorno laboral más justo y equilibrado, beneficiando a todos los miembros de la Comisión y a la comunidad en general.

Capítulo II

2. Acción

2.1 Marco Referencial

2.1.1 Historia de Aldea Chayen.

CHAYEN: Aldea, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos Colinda al Norte del río Mopá y al Este del río Cabuz. La Aldea está situada al Sureste de la cabecera municipal de San Rafael Pie de la Cuesta. Se encuentra a 5 kilómetros por la ruta nacional, 1 kilómetro al Suroeste de la cabecera. Aldea Chayen está a 790 metros sobre el nivel del mar, latitud 14° 54' 55", longitud 91° 56' 35". Se llega de la cabecera municipal por carretera asfaltada en un tramo de 2 kilómetros, luego tiene una calle de concreto y adoquinado, carretera que se mantiene siempre en buenas condiciones de tránsito. Esta carretera era la antigua ruta que conducía a los municipios de El Tumbador, San José El Rodeo, Malacatán, San Pablo. Actualmente es muy poco transitada.

Etimología del mán chay o como se le dice generalmente en Guatemala chaye, voz con que se designa a los trozos de cuarzo, vidrio o algo semejante. Según aparece en los datos obtenidos con motivo del Censo de Población de 1850, "Chayen Grande, caserío del departamento de San Marcos, depende de la jurisdicción de San Rafael Pie de la Cuesta. Era propiedad de don Hipólito Sandoval, mide dos caballerías de extensión y se cultiva en esta finca café, caña de azúcar y maíz; residen 32 habitantes". En Aldea Chayen existe una población total de 2,078 habitantes de los cuales se dividen en 1,035 hombres y 1,043 mujeres según el último censo poblacional en el 2002. (Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, 1850).

En la "Demarcación Política de la República de Guatemala", Oficina de Estadística, 1892, así como en el Boletín de Estadística, noviembre de 1913, el poblado figura siempre como caserío Chayen Grande.

Se ignora la fecha en que se elevó a categoría de Aldea, así como cuando adoptó el nombre actual. Cuenta con servicio de energía eléctrica proporcionado por el sistema regional Santa María, distrito B, Malacatán, del Instituto Nacional de Electrificación (INDE).

Según cuentan los primeros habitantes de esta Aldea fueron los Maldonado, que llegaron por los años de 1850 en adelante. Se dice que el primer nombre de la Aldea fue San Francisco, pero por la abundancia del güisquil, planta parecida con la Chaya, da lugar a llamarle Chayen, nombre con el que se le conoce.

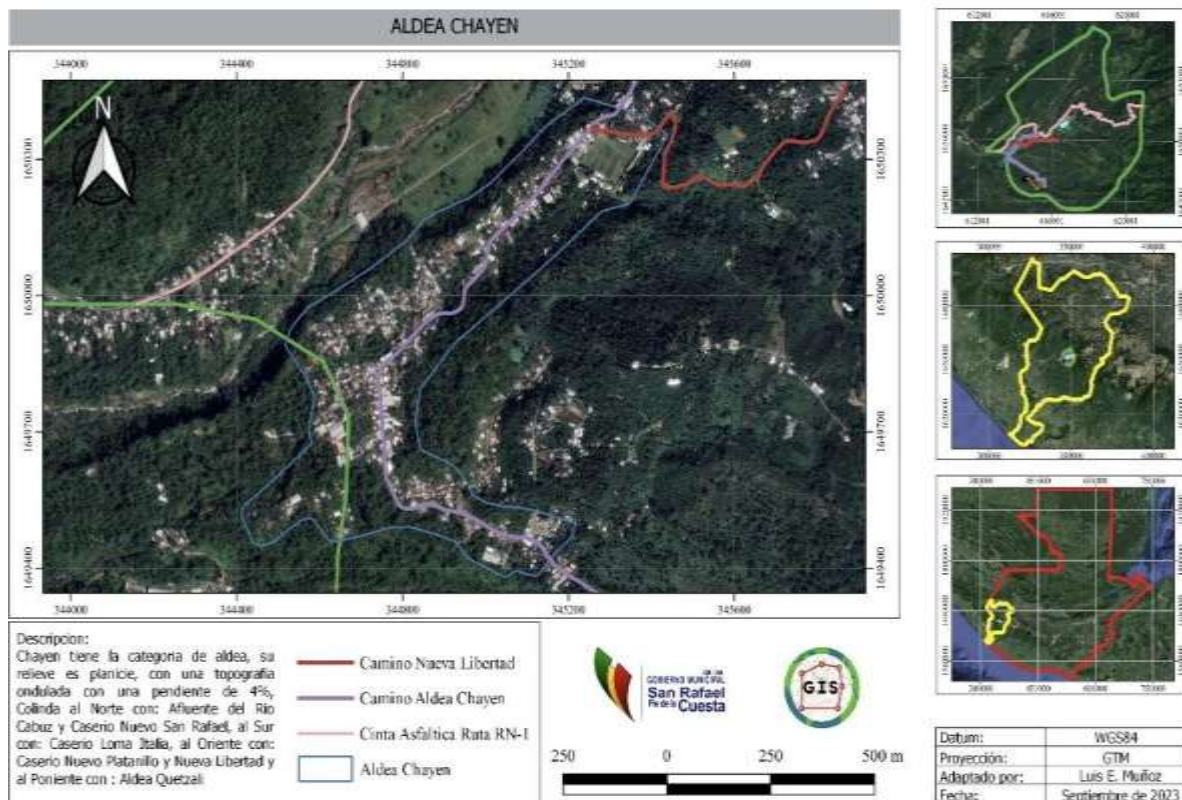
2.1.2 Datos Demográficos.

El Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta cuenta con una población total de 17,134 habitantes de los cuales se dividen en 8,376 hombres y 8703 mujeres. Destacando que en Aldea Chayen existe una población total de 2,073 habitantes de los cuales se dividen en 1,035 hombres y 1,043 mujeres según el último censo poblacional en el 2002. (Censo 2018)

2.1.3 Ubicación Geográfica.

En estas ilustraciones se visualizan el mapa de Aldea Chayen del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos; con diferentes colores para su identificación, de color rojo está el camino a Caserío Nueva Libertad, de color morado el camino para Aldea Chayen, color rosa la cinta asfáltica y el color azul marca el área de Aldea Chayen, también se puede visualizar los límites del territorio municipal con relación a los demás lugares aledaños colindantes y cabecera del municipio para su identificación dentro de los demás lugares poblados

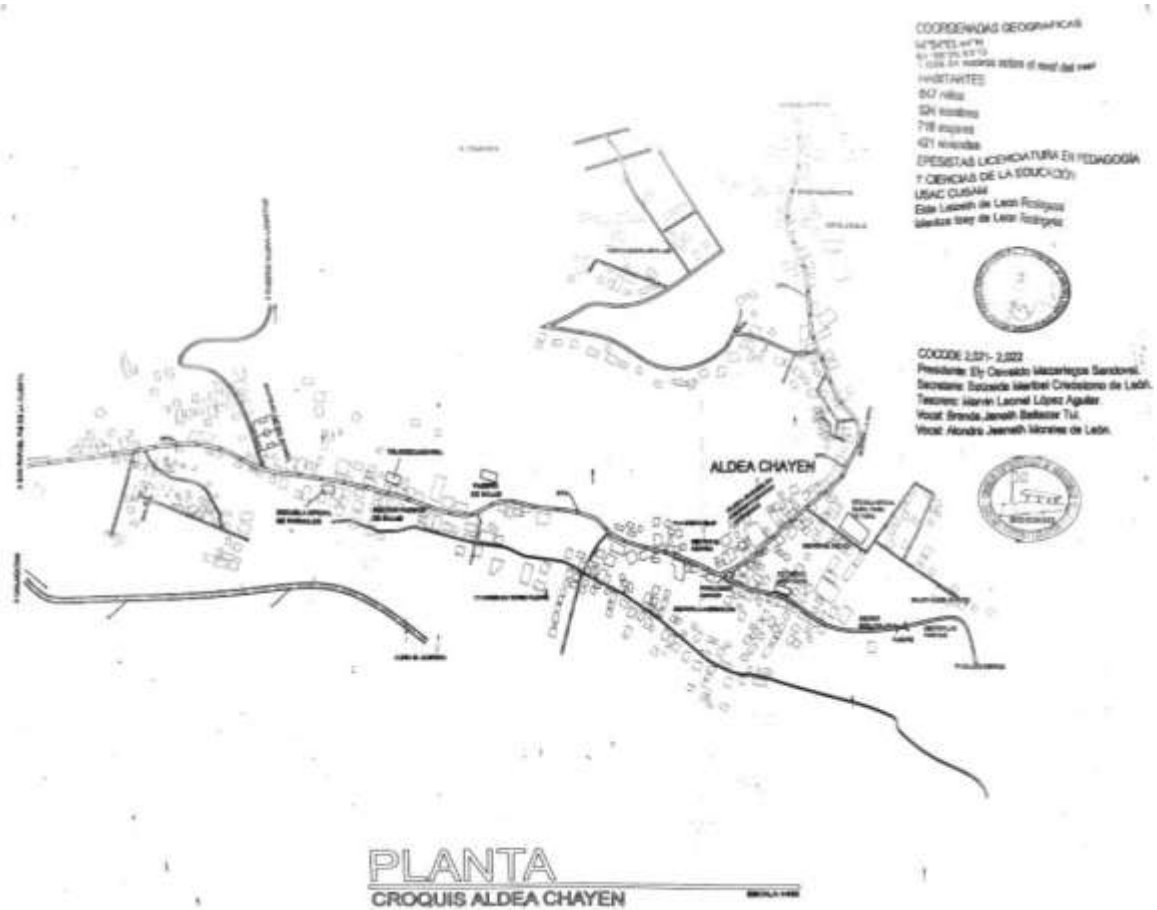
Ilustración 1. Mapa de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.



Fuente: Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

En la siguiente ilustración se presenta el croquis de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. Se da una referencia del tamaño del mismo, las partes utilizadas por la población para la edificación de viviendas, calles y demás infraestructura que se puede encontrar dentro de la comunidad.

Ilustración 2. Mapa de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.



Fuente: Archivo de COCODE.

2.1.4 Datos Geográficos.

Descripción: Chayen tiene la categoría de Aldea, su relieve es planicie con una topografía ondulada. Colinda al Norte: Afluente del río Cabuz y Caserío Nuevo San Rafael, al Sur con: Caserío Loma Italia, al Oriente con: Caserío Nuevo Platanillo y Nueva Libertad y al Poniente con: Aldea el Quetzalí.

Cuenta con acceso a la carretera asfaltada principal que le permite el acceso a la cabecera del municipio. Contando ahora con una calle de adoquín con empedrado de la entrada de la Aldea hacia el Caserío Las Palmas a partir de ahí hasta la Aldea El Naranjo cuenta con calle de concreto.

2.1.5 Demarcación.

Se encuentra dividida por sectores, siendo ellos: El Centro, La Herradura, El Retiro, El Coyol, Las Palmas, El Crucero y La Joya, sus viviendas están distribuidas en forma ordenada y concentradas principalmente a la orilla de la carretera principal. Así también las fincas Panorama, Los Cerros y San Adrián.

2.1.6 Extensión.

Su extensión territorial es de 4 kilómetros cuadrados.

2.1.7 Clima.

Su clima es cálido en los meses de marzo y abril y el resto del año es templado, lo que le hace tener variedad de cultivos, principalmente el café que su calidad es altamente reconocida a nivel mundial

2.1.8 Distancia.

Hacia la cabecera municipal 5 kilómetros, 2 de asfalto y 3 de terracería.

La distancia a la ciudad capital por la ruta Interamericana es de 290 kilómetros.

Aspecto geográfico: La topografía es altamente quebrada, lo que le da una variedad de vistas panorámicas, y su suelo es arcilloso.

2.1.9 División político y administrativo

Se visualizan datos de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos, y su constitución en aspectos políticos y administrativos en cuanto a la organización del lugar, estableciendo un orden adecuado en el mismo.

2.1.10 Político.

En la división actual del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Aldea Chayen está denominada como Aldea (Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, 1880) por su extensión y la cantidad de habitantes que tiene se

encuentra en esta categoría. También cabe mencionar que, cuenta con seis sectores y dos Caseríos para la identificación inmediata de la ubicación de alguno de los habitantes; del mismo que han adoptado para su descripción más precisa del lugar al que indican, por lo que han sido señalizados contando con un nombre específico para cada uno de ellos, los cuales son; Caserío Las Palmas, Caserío Las Palomas, Sector La Escuela, Sector El Centro, Sector El Retiro, Sector Las Marinas y Sector La Joya.

2.1.11 Administrativo.

Aldea Chayen cuenta con la autoridad del Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, el cual está legalmente establecido en el artículo 1 de la (Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, 2002). Dicho Consejo se encuentra integrado por; presidente: Alfredo Arnulfo Navas Recinos, vicepresidente: Ángel Alberto de León López, secretario: Misael Florentino López Pérez, Tesorera: Shirley Betzabé Tabic Borja, Vocal I: Victorina Lucila López de Sandoval, Vocal II: Edwin Leonel López López, Vocal III: Noé Abraham Fuentes López, Vocal IV: Onix Arturo López Sandoval. Por la cantidad de habitantes del lugar y para establecer un orden adecuado, también se cuenta con una Auxiliatura, la cual está conformada por; Mirna Leticia Dubon alcalde auxiliar, José Luis Jiguan López segundo alcalde, José Gustavo Coronado secretario, Néstor Aramis González Sandoval tesorero, Aroldo Alberto Morales 1 auxiliar, Keiver López Méndez 2 auxiliar, Henry Obdulio Sandoval Cotón 3 auxiliar, Casimiro Pérez 4 auxiliar, Sergio Gregorio Barrios Fuentes 5 auxiliar.

2.1.12 Historia Comisión de Agua, Aldea Chayen.

A través de los relatos de las personas con mayor permanencia y nacidos en Aldea Chayen, del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Maros, mencionaron que la organización que adquirieron a través de los Comités en Aldea Chayen, en ese momento el Comité Pro-mejoramiento eran quienes verificaban el tema del agua.

En el Año 2000, realizaron el primer proyecto de agua, el cual provino de un nacimiento de agua de Finca El Platanillo, por lo que, antes el agua se conducía por medio de tubería hacia los denominados llenar cantaros a lugares público en puntos específicos de la Aldea y no había llave de pasos o grifos.

Durante ese tiempo existió una Junta Directiva del Comité Pro mejoramiento, el cual estaba integrado por; Fausto Sandoval Piedra santa-presidente del Comité de agua y Andrés Gilberto Barrios – vicepresidente.

El Comité denominado Pro- Agua inició en el año 2,004 y finalizó en el 2006, un nuevo proyecto de agua, traído desde Aldea Peña Flor, iniciando así el suministro de agua potable domiciliar. Siendo el único gestor, el señor Andrés Gilberto Barrios.

Para el Año 2012 se empezó a realizar la rendición de cuentas como Comité de agua a la Contraloría General de Cuentas, siendo dicha entidad la encargada de extender talonarios de recibos 1D para realizar los cobros del servicio de agua a los usuarios. También empezaron a aplicar el Libro de Caja para verificarlos recursos económicos existentes.

Después de un tiempo de trabajo realizado, el comité de agua realizó una reunión con la comunidad porque pedían el 12% del sueldo del fontanero, pero no era conveniente porque no generaba ingresos para sufragar los gastos en el mantenimiento del servicio de agua, por lo cual ya no siguieron como comité sino decidieron cambiar a Comisión, para no rendir cuentas a la Contraloría, siendo así independientes.

También realizaron una asamblea durante el año 2013, con apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo internacional, conocida ampliamente como USAID apoyo 2 años con capacitaciones para crear y aprobar un reglamento para consumo doméstico de la Comisión de agua,

siendo solo dos comunidades a nivel municipal beneficiadas con dicho proyecto, por lo que, una de ellas fue Aldea Chayen.

En ese mismo año 2013 se definió el pago, que anteriormente eran desde Q. 3.00 a Q. 6.00, hasta llegar a los Q. 10.00 que actualmente se cobra. Los ingresos que se obtienen de los cobros son utilizados para el mantenimiento y otras actividades, salvo que surjan desastres naturales, entonces ya se cobra otra tarifa para que se pueda solventar todo lo necesario.

La Comisión de Agua de Aldea Chayen fue formada en el mes de enero del año 2014, siendo las primeras personas en conformarla; Yuri Hernández Sandoval- presidente, Andrés Gilberto Barrios- vicepresidente y fontanero, y Marco Antonio López Sánchez tesorero.

En el año 2018, entregaron un total de fondos de Q.37,000.00, porque eliminaron la Comisión de agua, por roses políticos. Por lo que el COCODE quedó a cargo del servicio de agua, siendo las siguientes personas quienes asumieron; Rodin Barrios- presidente de COCODE, Waldo Giovanni Malín Coronado, Evodia Grusila Miranda.

El 22 de agosto de 2019 volvieron a reactivar la Comisión de agua de la comunidad, siendo los responsables las siguientes personas; Marco Antonio López Sánchez, presidente, Andrés Gilberto Barrios- vicepresidente.

Año 2020: Junta Directiva Comisión de Agua hasta la Actualidad.

2.1.13 Estructura organizativa de la Comisión de Agua

Tabla 2. Estructura organizativa de la Comisión de Agua.

Nombre	Puesto
Marco Antonio López Sánchez	Presidente
Andrés Gilberto Barrios	Vicepresidente
Víctor Daniel Menéndez	Secretario
Rudy Hernández	Tesorero
Rodin Evert Escobar contador	Contador-Vocal I
Misael Florentino López Pérez	Vocal II
Hermenejildo Felipe López Mazariegos	Vocal III
Américo René Morales	Fontanero

Fuente: Trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado Cohorte 2023-2024.

2.1.14 Gestiones realizadas por la Comisión de agua.

Año 2014: compra de terreno para construir un tanque de agua con fondos recaudados por la Comisión de agua para proyecto de hidroeléctrica.

Año 2015: Proyecto en conjunto con la Hidroeléctrica de construcción de un tanque de agua 17x8 de ancho y 2.80 de largo en la comunidad

Año 2016: Proyecto, de cambio de tubería de Aldea Peña Flor a Aldea Platinillo tubos de 4´y en el año 2017 de platanillo a Chayen con tubos de 6 a través de gestión con la Municipalidad y se inició el cambio de red de distribución.

Año 2018 se finalizó el cambio de la red de distribución. Este mismo año se construyó un tercer tanque de agua en la parte alta de la comunidad.

Compra de un terreno para la construcción del tanque de agua con fondos de la Comisión de Agua.

Año 2023: compra de terreno para ampliar la construcción de los tanques de agua entubada. La Comisión solo atiende temas relacionados al agua de la comunidad.

2.1.15 Actividades que realiza la Comisión de Agua.

Se rinden cuentas a la comunidad a cada seis meses.

Informe mensual a Municipalidad y Centro de Salud sobre la desinsectación del agua por medio de hipoclorito.

Se cuenta con un contador, el cual lleva el control de los fondos que recauda la Comisión.

Cada sábado se reúnen en el juzgado de la comunidad para solventar dudas, brindar información sobre las actividades realizadas durante la semana.

Cada 3 meses se realiza una revisión domiciliar de llaves de chorro, llaves de paso, o fugas de agua, dando una semana de plazo para que arreglen cualquier desperfecto y si no, ya incurre en el corte del servicio temporalmente.

La municipalidad provee cada mes 60 pastillas de hipoclorito, se coloca 1 pastilla diaria para cada tanque, solo se les agrega a los dos tanques de entrada, al de almacenamiento no, porque en este solo llega el agua de los otros tanques.

Cobro por servicio de agua, se inició con Q.500.00 y luego fue aumentando hasta llegar a Q.1,800.00 desde el año 2013, brindando 6 meses para pagar en cuotas. La Comisión en julio del año 2024 en adelante el cobro será de Q. 2,000.00. por el alto precio de los materiales para realizarlo.

2.1.16 Servicios.

Suministro de Agua Potable

Mantenimientos de Infraestructura

Gestión de recurso hídrico

Atención a los usuarios y gestión Administrativa.

2.1.17 Infraestructura.

2 Fuentes de aguas (Ubica: Finca El Platanillo, Aldea Peña Flor)

2 Cuerdas de terreno

2 Tanque de entrada

1 Tanque de Almacenamiento.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Origen del Reglamento Laboral Interno.

En la edad media, en época del corporativismo, la economía se encontraba limitada a las ciudades, que monopolizaban los centros de trabajo, es decir, que se trataba de economías concentradas en el área urbana cuya organización fundamental se encontraba restringida a los maestros, los compañeros y los aprendices, sin que se aceptara ninguna otra categoría de empleo. En otras palabras, todos los laborantes debían encontrar ubicación en alguna de tales categorías, es decir, que se encontraban reducidas las actividades laborales.

Las categorías de trabajo, eran cerradas; de tal manera que la aspiración por ascender de una categoría a otra, fue de casi imposible realización. Las funciones de dirección se encomendaban a los maestros, quienes tenían facultades para girar instrucciones y órdenes a las demás categorías de laborantes para el cumplimiento de sus funciones.

Como se ve el corporativismo monopolizaba la mano de obra y restringía las tareas de los hombres a las categorías establecidas y referidas, por lo que no existía libertad de trabajo, ya que únicamente se permitían las establecidas por el corporativismo y todas las demás se encontraban proscritas.

En 1771 con la revolución francesa, se abolió el monopolio del trabajo impuesto por el corporativismo, nacieron nuevas formas y áreas de trabajo, motivadas especialmente por la industrialización y por la libertad de trabajo, al dejarse en libertad a las personas de poder dedicarse a las actividades que desearan, salvo las limitaciones obvias motivadas por la licitud de las mismas o por el orden público.

Con la multiplicación de las formas y áreas de trabajo, resulta lógico que se necesitara no sólo del elemento humano necesario para la dirección de las labores, sino que además de un instrumento que permitiera la descripción de todas las obligaciones, derechos, atribuciones y prohibiciones, aplicables a las partes de las relaciones laborales; es decir, un instrumento que permitiera establecer con precisión las normas a que debían sujetarse las partes en la prestación de los servicios. Por lo anterior, la mayoría de autores entre ellos Eugenio Pérez Botija, concuerdan que el Reglamento Interior de Trabajo, denominado originalmente Reglamento de Taller u Ordenanza de Fábrica, tiene su origen en las necesidades provocadas por la revolución industrial, ante la imposibilidad de los patronos de controlar a todos los trabajadores y de dar órdenes personalmente a cada uno de ellos.

En conclusión, el Reglamento Laboral Interno, se hace necesario por las tremendas transformaciones que en la producción produjo la revolución industrial con la maquinización y el acrecentamiento de formas y áreas de

trabajo, para controlar, dirigir y disciplinar a los laborantes. (MIJANDROS RODRÍGUEZ, 2005)

2.2.2 Distintas denominaciones.

Dependiendo del país o de la forma de llamar al centro de trabajo en el que tiene aplicabilidad. Las denominaciones más usadas, son las siguientes: Reglamento de taller, Reglamento de empresa, Reglamento de fábrica, Reglamento interno, Reglamento interior, Reglamento interior de taller, Reglamento interior de fábrica, Reglamento del régimen interior, y la que es utilizada por nuestra legislación y la mayoría de legislaciones latinoamericanas Reglamento interior de trabajo. (MIJANDROS RODRÍGUEZ, 2005)

2.2.3 Definiciones.

2.2.3.1 Un reglamento interno.

Es un conjunto de normas y disposiciones que regulan la convivencia y el funcionamiento de una organización, como una empresa, una institución educativa o una comunidad residencial. Estas normas suelen abordar temas como horarios, conducta, uso de instalaciones, responsabilidades y sanciones. El propósito de un reglamento interno es establecer pautas claras para que todos los miembros de la organización puedan actuar de manera coherente y respetuosa.

2.2.3.2 Reglamento laboral interno de la Comisión de Agua.

Es un documento que establece las normas, políticas y procedimientos que rigen el entorno laboral dentro de dicha Comisión. Este reglamento suele incluir información sobre las condiciones de empleo, los derechos y responsabilidades de los empleados, las políticas de seguridad y salud ocupacional, las normas de conducta, entre otros aspectos relevantes para el funcionamiento laboral en esa institución.

Mijangos Rodríguez, Daniel, describe los conceptos del reglamento laboral interno de los siguientes autores como sigue: Najarro Ponce, propone la siguiente definición “Conjunto de disposiciones ordenadas y obligatorias que regulan la vida interna de una empresa en lo que a ejecución o prestación de servicios se refiere, tomando en cuenta fundamentalmente las características y modalidades de la misma”, Por su parte, el autor Rupretch -citado por Miguel Bermúdez Cisneros, denominándolo Reglamento de Empresa, lo define en la forma siguiente: “... es el conjunto ordenado de normas laborales dictadas por el empresario con intervención de los trabajadores o sin ella para el ordenamiento del régimen interior de un establecimiento”. (MIJANDROS RODRÍGUEZ, 2005)

El Artículo 57 del Código de Trabajo, regula que el Reglamento Interior de trabajo es un conjunto de normas elaboradas por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivos de la ejecución o prestación concreta del trabajo. No es necesario incluir en el reglamento las disposiciones contenidas en la ley. (Código de Trabajo).

2.2.4 Finalidad del reglamento laboral interno.

La finalidad del reglamento laboral interno de una Comisión de Agua es establecer un marco claro de normas, políticas y procedimientos que regulen las relaciones laborales dentro de la organización. Algunos de los objetivos específicos de un reglamento laboral interno para una Comisión de agua podrían incluir:

2.2.4.1 Organización y estructura.

Establecer una estructura organizativa clara que defina roles, responsabilidades y jerarquías dentro de la Comisión de Agua.

2.2.4.2 Definición de funciones.

Clarificar las funciones y responsabilidades de cada miembro de la Comisión, incluyendo el fontanero y otros voluntarios o empleados remunerados.

2.2.4.3 Condiciones laborales.

Establecer las condiciones laborales, como horarios de trabajo, días de descanso, licencias, y cualquier otro aspecto relacionado con el trabajo dentro de la Comisión.

2.2.4.4 Políticas de remuneración.

Establecer políticas claras sobre la remuneración y beneficios para los empleados, si los hubiera, como el fontanero u otros roles remunerados.

2.2.4.5 Normativas de conducta.

Establecer normas de conducta y comportamiento en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente laboral respetuoso, seguro e inclusivo.

2.2.4.6 Resolución de conflictos.

Definir procedimientos para la resolución de conflictos laborales de manera justa y efectiva, promoviendo la comunicación abierta y el diálogo constructivo.

2.2.4.7 Cumplimiento legal.

Asegurar que todas las políticas y prácticas laborales estén alineadas con las leyes y regulaciones laborales vigentes

Según (Casella, 2022) , a través de un reglamento interno, las empresas emiten un compilado de normas internas de funcionamiento con sus propias pautas de administración, con aquellos elementos que no se

encuentran en ocasiones regulados por la ley, y/o necesitan una definición práctica.

2.2.5 Eficiencia operativa.

La eficiencia operativa dentro de una Comisión de Agua se refiere a la capacidad de la organización para realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos de manera efectiva, minimizando el uso de recursos y maximizando los resultados. En el contexto de una Comisión de Agua, la eficiencia operativa implica la gestión adecuada de los recursos hídricos y de los procesos relacionados con la provisión de servicios de agua potable y saneamiento.

Según Baena Naranjo, Pepe, describe la eficiencia operativa como; “un concepto fundamental en el ámbito empresarial que se refiere a la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos con el fin de lograr resultados superiores. Es un factor clave que influye en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de una empresa. Además, implica maximizar la producción o los servicios ofrecidos utilizando la menor cantidad de recursos posibles. Esto supone eliminar cualquier desperdicio o ineficiencia en los procesos internos, así como optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles”. (Baena Naranjo, 2023)

2.2.6 Equidad laboral.

La equidad laboral se refiere a la idea de proporcionar a las personas igualdad de oportunidades dentro de la Comisión y un trato justo, sin importar género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidades u otras características personales.

Las organizaciones o comisiones son encargadas de promover y establecer medidas para la equidad dentro de la Comisión, por lo que deben asegurarse de que cualquier integrante reciba las mismas posibilidades de

acceso, desarrollo y progresión dentro de su participación, así como también de eliminar las barreras que lo impidan.

2.2.7 La equidad en la participación ciudadana.

La participación comunitaria nace del deseo de mejorar las condiciones de vida en la comunidad y pone en marcha acciones y proyectos que solucionen necesidades concretas de su vida cotidiana para que la mejora pueda ser sostenible en el tiempo. En esta interrelación, los grupos sociales de interés (jóvenes, mujeres, mayores, etc.) acuerdan trabajar por intereses comunes y se garantiza que las soluciones se ajusten a su entorno porque surgen del consenso de sus integrantes. (González Pinto, 2023)

2.2.8 Comunicación efectiva.

La comunicación efectiva es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible dentro de la Comisión de agua. Algunas de sus características son la claridad, la empatía y la escucha activa.

2.2.8.1 Importancia de la comunicación efectiva.

La comunicación efectiva desempeña un papel esencial en el éxito tanto dentro de cualesquiera organizaciones, Comisión. Las personas que saben cómo comunicarse de manera eficaz impulsan su productividad y mejoran sus relaciones personales en todos los aspectos de su vida, ya que fomentan la confianza de los demás y ayudan a prevenir o solucionar problemas.

La importancia de la comunicación efectiva radica en que proporciona claridad en el mensaje y, por lo tanto, crea mejores relaciones laborales y personales. En las ventas, por ejemplo, una comunicación efectiva ayudará no solo a comunicar mejor los beneficios de los productos, sino también a

comprender mejor las dudas y necesidades de los clientes; esto te permitirá cerrar más y mejores tratos.

2.2.9 Contenido del reglamento laboral interno.

2.2.9.1 Normas de carácter técnico y administrativo.

Las normas de carácter técnico, se refieren a aquellas disposiciones íntimamente relacionadas con la prestación o ejecución de los servicios. En otras palabras cristalizan la facultad patronal de dirigir la Comisión o dar instrucciones –las que pueden ser: de orden operativo, como por ejemplo girar instrucciones para el adecuado uso y manejo de la distribución del agua: Y de orden administrativo, como instrucciones de comportamiento y aprovechamiento de tiempo en la realización de las labores- y órdenes a los laborantes –evidencian el poder de mando de la Comisión para dirigir de acuerdo a sus intereses y la subordinación como elemento esencial de las relaciones de trabajo-. Tales normas, por consiguiente, persiguen utilizar al máximo los recursos hídricos. (MIJANDROS RODRÍGUEZ, 2005)

2.2.9.2 Normas de seguridad e higiene.

El fundamento de estas normas, lo constituye por un lado, la obligación patronal de proporcionar a los trabajadores las condiciones mínimas a efecto de evitar riesgos e infortunios de trabajo que afecten y/o puedan afectar su seguridad y su salud-, tomando en consideración regulaciones especiales como por ejemplo para el caso de mujeres y menores de edad, quienes no pueden laborar en lugares insalubres o que pongan en riesgo su condición; y por otro lado, obligación de los trabajadores de observar rigurosamente las medidas preventivas acordadas por las autoridades respectivas e indique el patrono, por su propia seguridad y protección personal, ya que en caso de incumplirlas o negativa de adoptarlas, pueden ser objeto de despido con causa

justificada, conforme el inciso g) del Artículo 78. (CODIGO DE TRABAJO, 2010)

2.2.9.3 Normas de carácter disciplinarios.

Estas disposiciones guardan estrecha relación con las normas de carácter administrativo. Efectivamente, las normas de carácter administrativo, se refieren a la Comisión y funcionamiento, a efecto de mantener el orden y fijar límites a las distintas jerarquías de los puestos de trabajo. Por su parte, a través de las normas disciplinarias, se constriñe y disciplina a los integrantes de la Comisión, a efecto de no sobrepasar los límites establecidos y poder mantener el orden.

Por el poder de dirección de la Comisión y la subordinación a que está sometido los integrantes, resulta preciso que aquél, con el fin de mantener el orden en el centro de trabajo, fije reglas administrativas de observancia obligatoria cuya transgresión tenga aparejada una sanción para el infractor. Adicionalmente también pueden aplicarse normas disciplinarias a integrantes que no cumplan con todas las obligaciones y deberes a que se han comprometido en la ejecución de los servicios, o que infrinjan las prohibiciones establecidas por la ley, incurran en actitudes desleales para la comunidad o desacaten las instrucciones y órdenes que se impartan conforme a la ley y que se relacionen directamente con la ejecución de las labores. (MIJANDROS RODRÍGUEZ, 2005)

Es importante que el reglamento laboral interno sea claro, conciso, fácilmente comprensible y esté actualizado para reflejar cualquier cambio en las políticas o regulaciones laborales. Además, debe ser comunicado y distribuido a todos los empleados para su cumplimiento efectivo.

Según (Casella, 2022), el Reglamento laboral interno, debe ser ordenado y comprender diferentes capítulos de modo de abarcar todos los aspectos mencionados agrupándolos por temática.

2.2.10 Naturaleza Jurídica del reglamento laboral interno

2.2.10.1 Constitución Política de la República de Guatemala.
(CONSTITUCIÓN POLITICA DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, 1985).

Sección Séptima. Artículo 97. Medio ambiente y equilibrio ecológico. El Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico. Se dictan todas las normas necesarias para garantizar que la utilización y aprovechamiento de la fauna, de la flora, de la tierra y el agua se realicen racionalmente, evitando su depredación.

Artículo 119. Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado: b) Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo regional del país; c) Adoptar las medidas que sean necesarias para conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente.

2.2.10.2 Código Municipal Decreto No. 12-2002.

En los siguientes artículos del Código Municipal Decreto No. 12-2002 podemos observar los siguientes artículos . (Código Municipal , 2002)

Generalidades. Artículo 3. Autonomía. En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes coordina sus políticas con

las políticas generales de Estado y en su caso con la política especial del ramo al que corresponda.

Título II. Capítulo I. Población Artículo 17. Derechos y obligaciones de los vecinos.... d) Contribuir a los gastos públicos municipales, en la forma prescrita por la ley... f) Participar activa y voluntariamente en la formulación, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas municipales y comunitarias.

Artículo 18. Organización de vecinos. Los vecinos podrán organizarse en asociaciones comunitarias, incluyendo las formas propias y tradicionales surgidas en el seno de las diferentes comunidades, en la forma que las leyes de la materia y este Código establecen.

Artículo 19. Autorización para la organización de vecinos. Las asociaciones de vecinos a las que se refiere el artículo anterior se constituirán mediante escritura pública cuyo testimonio será presentando al registrador civil, para los efectos del otorgamiento de la personalidad jurídica. Título III. Gobierno y administración del municipio.

Artículo 24. Comisiones de Trabajo. Los Consejos de Desarrollo pueden crear las comisiones de trabajo que consideren necesarias; sus funciones son de emitir opinión y desarrollar temas y asuntos por encargo del consejo correspondiente; el desarrollo de dichas funciones será apoyado por la unidad técnica a que hace referencia el artículo 25 de la presente ley.

2.2.10.3 Código de Salud. Decreto No. 90-1997.

El Código de Salud, busca garantizar la salud pública de la población, por medio de la vigilancia de la calidad del agua que brindan los sistemas de abastecimiento, tanto en el área urbana como rural, además de indicar la

protección de las fuentes de agua, especialmente las que sirven para consumo domiciliario. Entre los artículos se encuentran. (Código de Salud, 1997)

Artículo 78. Acceso y cobertura universal. 79. Obligatoriedad de las municipalidades. 80. Protección de las fuentes de agua. 81. Declaración de utilidad pública. 82. Fomento de la construcción de servicios. 83. Dotación de agua en centros de trabajo. 84. Tala de árboles. 85. Organizaciones No Gubernamentales. 86. Normas. 87. Purificación del agua. 88. Certificado de calidad. 89. Conexión de servicio. 90. Agua contaminada. 91. Suspensión del servicio. 92. Dotación de servicio.

2.2.10.4 Acuerdo gubernativo 293-82.

Reglamento para la Administración, Operación y Mantenimiento de los Sistemas Rurales de Agua Potable. (El reglamento del sistema de agua potable, 1982)

Capítulo II. Artículo 4. La Comisión de agua potable es la representante de los vecinos, para la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable y estará formado por cinco vecinos honorables de la comunidad.

Artículo 5. Todos los miembros de la Comisión serán electos por la comunidad en asamblea general y desempeñarán sus cargos sin remuneración alguna.

Artículo 9. Los miembros de la Comisión durarán en el ejercicio de sus funciones dos años, pudiendo ser confirmados para períodos adicionales y también removidos en cualquier momento cuando se compruebe que ha cometido actos ilícitos.

2.3 Desarrollo de un Plan de Acción

En este apartado de nuestra investigación se desarrolla la propuesta. Creación del reglamento laboral interno que contribuya al mejoramiento de la Comisión entre los miembros de la misma, y beneficie en la productividad.

2.3.1 Formulación del problema.

Como resultado de la investigación se determina que dentro de la Comisión de Agua de Aldea Chayen se carece de un reglamento laboral interno, lo cual ha traído como resultado falta de claridad en cuanto a los roles, responsabilidades y procesos de trabajo de sus miembros. Esta carencia ha generado confusiones, conflictos y una eficiencia operativa comprometida. Por lo tanto, es necesario abordar este problema mediante el desarrollo e implementación de un reglamento laboral interno adecuado, que establezca normas claras y fomente una cultura organizativa basada en la transparencia, la responsabilidad y la colaboración.

2.3.2 Objetivo general.

- Implementar un reglamento laboral interno de la Comisión de Agua, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, promover la participación comunitaria, y asegurar el cumplimiento legal, contribuyendo así a un manejo efectivo y garantizar un adecuado suministro y distribución del agua en la comunidad.

2.3.3 Objetivos específicos.

- Brindar una herramienta de utilidad para mejorar el proceso laboral interno de la Comisión de Agua en la Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.
- Diseñar un reglamento interno que contenga políticas internas claras y específicas que aborden aspectos cruciales como el uso de recursos, roles y responsabilidades, y procesos operativos de la Comisión de Agua.

- Elaborar un documento que contenga las normativas y procedimientos específicos que regirán la operación de la Comisión de Agua, incluyendo aspectos técnicos, administrativos y de responsabilidad.

2.3.4 Justificación de la propuesta.

Contribuir en la Comisión de Agua de Aldea Chayen en la generación de la propuesta de creación de un reglamento laboral interno, con el fin de garantizar un funcionamiento organizado, eficiente y legalmente conforme, así como promover la participación activa de todos los involucrados en la gestión del recurso hídrico en la comunidad.

2.3.5 Título de la propuesta.

Creación de un reglamento laboral interno de la Comisión de Agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

2.3.6 Planificación de la propuesta

Ante la falta de claridad en los roles y responsabilidades de los miembros de la Comisión de Agua, se determinó la necesidad de implementar un Reglamento Laboral Interno para mejorar la eficiencia operativa. La implementación se llevó a cabo de la siguiente manera:

Tabla 3. Planificación de la propuesta.

No	Actividad	Descripción	Intervinientes	Fecha de Implementación
01	Reglamento Laboral Interno de la Comisión de Agua	Creación de un Reglamento Laboral Interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante Epesista. 	Febrero de 2024
		Socialización y entrega del Reglamento Laboral Interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes de la Comisión de agua potable. • Estudiante Epesista. 	Marzo de 2024
02	Capacitación	Formación en implementación y aplicación del Reglamento Laboral Interno de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes de la Comisión de agua potable. • Estudiante Epesista. 	Marzo de 2024

Fuente: Elaboración Propia.

2.3.7 Presupuesto y financiamiento

En la siguiente tabla se describen los insumos a utilizar, la cantidad requerida y el costo total destinado para la implementación de la acción.

Tabla 4. Presupuesto y financiamiento.

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Cantidad
SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DEL REGLAMENTO LABORAL INTERNO			
Impresión	2	Q.110.00	Q.220.00
Copias	8	Q.30.00	Q.240.00
CAPACITACIÓN			
Invitación a los integrantes de la Comisión de Agua	8	Q.5.00	Q.40.00
Alquiler de cañonera	1	Q.100.00	Q.100.00
Refacción	9	Q.25.00	Q.225.00
Total			Q.825.00

Fuente. Elaboración propia 2024.

Capítulo III

3. Formulación y Perfección

3.1 Desarrollo de la Acción.

A continuación, se presenta la siguiente propuesta la cual consiste en la creación de un reglamento laboral interno de la Comisión de Agua en Aldea Chayen, la cual surge de la problemática encontrada y priorizada dentro del diagnóstico realizado en Aldea Chayen. La cual se somete a consideración para su implementación dentro de la Comisión, en él se detallan aspectos importantes relacionados con las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y las políticas de la organización.

En esta propuesta se establece aspectos básicos que debe de contener un reglamento laboral interno como normas, políticas y procedimientos que rigen las relaciones dentro de la Comisión. Contiene una serie de aspectos que abarcan desde las condiciones de participación hasta los procedimientos disciplinarios y las disposiciones finales.

3.1.1 Creación de un organigrama.

Según los resultados de la entrevista realizada a los miembros de la Comisión de Agua, se identificó la ausencia de un organigrama formal en la estructura organizativa. Por lo tanto, a continuación, se presenta una propuesta para el diseño de un organigrama jerárquico que permita visualizar de manera clara y precisa la distribución de roles y responsabilidades dentro de la Comisión.

Ilustración 3. Organigrama Comisión de Agua Aldea Chayen, San Rafael Pie de la cuesta, San Marcos.

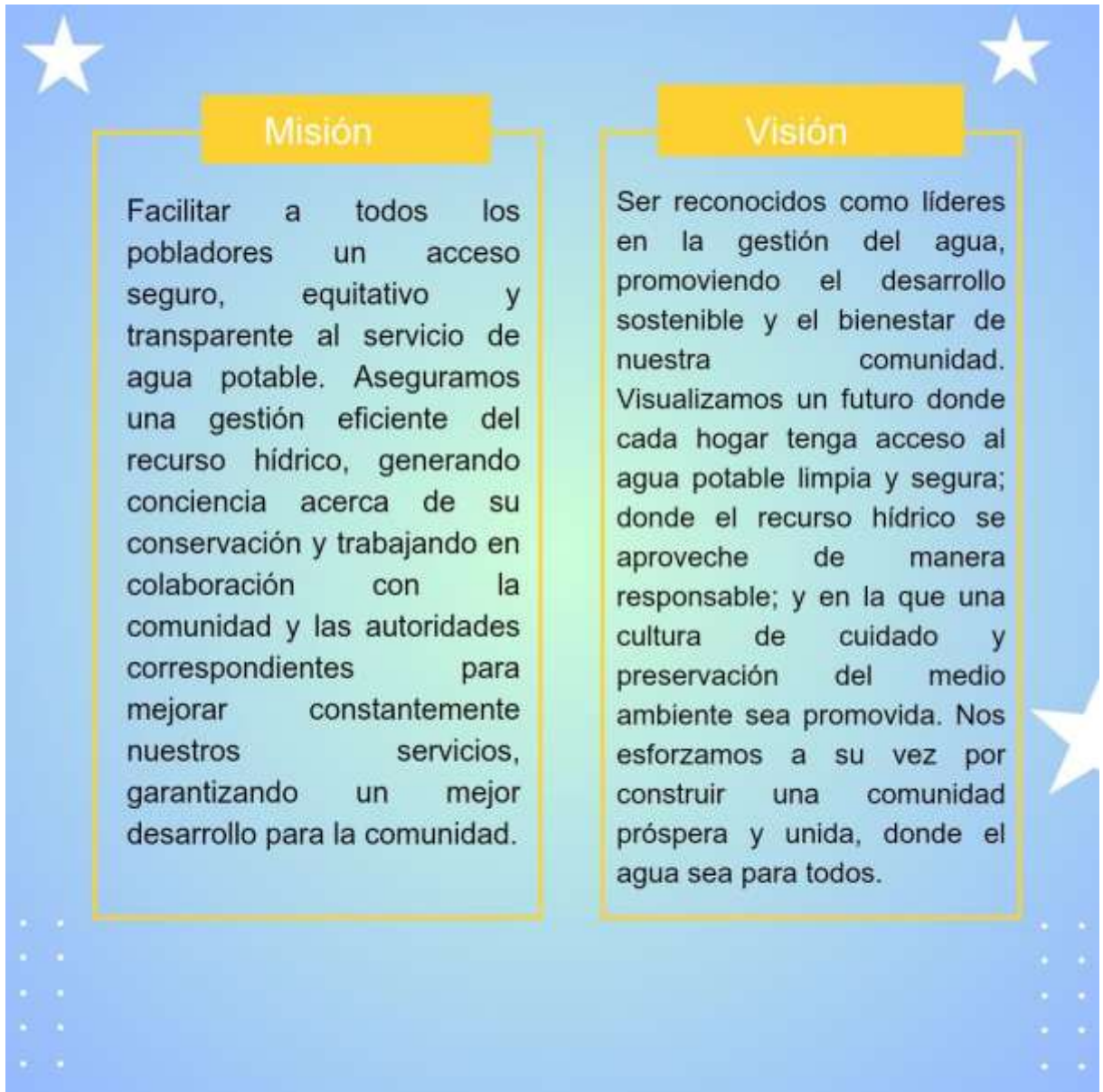


Fuente. Elaboración propia 2024.

3.1.2 Creación de misión y visión.

Basándonos en los hallazgos obtenidos de la entrevista realizada a los miembros de la Comisión de Agua, se ha observado la necesidad de establecer una misión y una Visión que defina claramente el propósito y los objetivos de la organización.

Ilustración 4. Creación de Misión y Visión



Fuente: Elaboración propia.

3.1.3 Creación de valores.

Considerando la importancia de establecer una cultura organizacional, se ha decidido desarrollar una lista de valores fundamentales que guiarán el comportamiento y las decisiones de la Comisión de Agua. Estos valores reflejan los principios y creencias compartidos por los miembros de la organización, y servirán como pilares fundamentales en la búsqueda de sus objetivos y en la interacción con la comunidad.

- **Calidad.** Nos comprometemos a proporcionar un servicio de agua de alta calidad, seguro y confiable, cumpliendo con los estándares establecidos por las autoridades sanitarias y garantizando la salud y el bienestar de nuestra comunidad.
- **Eficiencia.** Nos esforzamos por utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, optimizando nuestros procesos operativos y administrativos para maximizar la productividad y minimizar los costos, asegurando así un servicio de agua efectivo y sostenible.
- **Compromiso.** Estamos dedicados a nuestra labor de servir a la comunidad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes a través del acceso equitativo y seguro al agua potable. Nos comprometemos a trabajar con responsabilidad y colaboración, buscando siempre el beneficio de la Aldea.
- **Transparencia.** Actuamos con transparencia en todas nuestras actividades y decisiones, proporcionando información clara y accesible sobre el funcionamiento y la gestión del sistema de agua, y manteniendo una comunicación abierta con todos los miembros de la comunidad.
- **Responsabilidad.** Asumimos compromiso de nuestras acciones y decisiones, respondiendo de manera oportuna a las necesidades y

preocupaciones de los usuarios, cumpliendo con los requisitos legales y éticos, y buscando siempre el beneficio de la comunidad.

- Colaboración. Promovemos la colaboración y la cooperación entre todos los miembros involucrados en la gestión del agua, trabajando de manera conjunta para identificar soluciones integradas y sostenibles a los desafíos hídricos y aprovechando el conocimiento y los recursos de todos los socios.
- Integridad. Actuamos con honestidad, ética y coherencia en todas nuestras interacciones y decisiones, manteniendo la confianza y el respeto de la comunidad y demostrando un compromiso inquebrantable con nuestros valores y principios.
- Equidad. Garantizamos un trato justo y equitativo para todos los miembros de la comunidad en el acceso y la distribución del agua, sin discriminación por motivos de género, etnia, religión o condición socioeconómica, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.
- Trabajo en equipo. Fomentamos un ambiente colaborativo y participativo donde se valoren las habilidades y contribuciones individuales, y se promueva el intercambio de ideas y la toma de decisiones colectiva para alcanzar nuestros objetivos comunes de manera efectiva y armoniosa.

3.1.4 Reglamento Laboral Interno de la Comisión de Agua, Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

Nombre de la entidad	COMISIÓN DE AGUA POTABLE.
Naturaleza	SERVICIO
Objetivo de la entidad	PRESTAR SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO DOMESTICO, GARANTIZANDO UN SUMINISTRO SOSTENIBLE Y DE CALIDAD, ASUMIENDO COMPROMISOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES
Dirección de la entidad	ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. El presente Reglamento Laboral Interno es de interés social y tiene observancia general para los miembros de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, ubicada en el Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, en el Departamento de San Marcos.

ARTÍCULO 2. El presente Reglamento Laboral Interno tiene como objeto regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas del trabajo de los miembros de la Comisión de Agua.

ARTÍCULO 3. En el presente Reglamento, se estipulan las normas que deben seguir todos los miembros de la Comisión de Agua, siendo de observancia obligatoria tanto para los miembros actuales como para aquellos que se integren en el futuro en el ámbito en que se aplique este reglamento.

Las disposiciones de este Reglamento son de cumplimiento obligatorio, y cualquier infracción dará lugar a la aplicación de la sanción correspondiente, tal como se establece en la normativa disciplinaria del mismo.

CAPITULO II

Comisión de Agua potable

ARTÍCULO 4. La Comisión de Agua Potable es el representante de los vecinos para la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable local, y estará compuesta por vecinos honorables de la comunidad. Los miembros de la Comisión incluirán un presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocal primero, vocal segundo y fontanero.

ARTÍCULO 5. Todos los miembros de la Comisión de Agua Potable serán electos por la comunidad en una asamblea general y desempeñarán sus cargos sin recibir remuneración alguna, con la excepción del Fontanero, quien será remunerado.

ARTÍCULO 6. En el momento de la integración de la Comisión de Agua Potable, se contará con la presencia de las autoridades comunitarias, como la Auxiliatura y el Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE), quienes intervendrán y firmarán el acta correspondiente.

ARTÍCULO 7. Los miembros de la Comisión de Agua Potable durarán en el ejercicio de sus funciones dos años y podrán ser renovados. Cualquier miembro podrá ser reelecto para periodos adicionales en atención a sus méritos. Además, podrán ser removidos por las autoridades comunitarias (Auxiliatura y COCODE) en cualquier momento si se comprueba que han incumplido las disposiciones de este Reglamento

ARTÍCULO 8. Para asegurar el cumplimiento del presente Reglamento, tanto la Comisión de Agua Potable como cada uno de los usuarios firmarán un convenio que establezca los compromisos y obligaciones de ambas partes.

ARTÍCULO 9. La Comisión de Agua Potable debe asegurar el buen estado de conservación y funcionamiento de las instalaciones del sistema de agua potable para garantizar un suministro adecuado del líquido a la comunidad, lo que ayudará a mantener la confianza en el servicio. Además, velará por el uso exclusivo del agua con fines domésticos. Cualquier otro uso se considerará como mal uso del agua.

CAPITULO III

Condiciones de ingreso

ARTÍCULO 10. Toda persona que desee ser parte de la Comisión de Agua debe cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Saber leer y escribir.
- II. Ser guatemalteco.
- III. Residir en Aldea Chayen con diez años de antigüedad.
- IV. Haber sido miembro de COCODE o Auxiliatura.
- V. Tener facilidad de comunicación y habilidades de gestión comunitaria.

ARTÍCULO 11. Toda persona que desee ingresar como fontanero de la Comisión deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Saber leer y escribir.
- II. Tener conocimientos suficientes en plomería, incluyendo el conocimiento de las partes del sistema y su funcionamiento.
- III. Tener buenos antecedentes y estar en pleno goce de sus derechos civiles.

CAPITULO IV

Del pago

ARTÍCULO 12. El fontanero tendrá derecho a recibir un pago justo y adecuado por el servicio que presta puntualmente, reflejando así el valor de su experiencia, habilidades y dedicación en el mantenimiento y reparación del sistema de agua potable de la comunidad.

CAPITULO V

De las actividades de la Comisión de Agua Potable

ARTÍCULO 13. La Comisión de Agua Potable será responsable de la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable, pudiendo contar con un equipo capacitado para estas tareas. Entre las responsabilidades de Comisión se incluyen: la recaudación y gestión de fondos, la promoción del uso racional del agua, la planificación de compras de accesorios y repuestos para el sistema, y en general, todas las actividades relacionadas con la administración, operación y mantenimiento de los canales de distribución.

ARTÍCULO 14. El Tesorero será el encargado de recaudar las cuotas mensuales por concepto de servicio de agua potable y rendir cuentas de las mismas.

ARTÍCULO 15. El fontanero será el responsable del correcto funcionamiento del sistema de agua potable, por lo tanto, es la única persona que previa autorización de la Comisión de Agua Potable, podrá manipular las válvulas y llaves de paso.

ARTÍCULO 16. La Comisión está sujeto a cuanto su formación, funcionamiento y obligación de rendir cuentas en Asamblea General. La Comisión debe de informar a la comunidad al final de cada año sobre el estado de cuentas respectivo, además de problemas y soluciones sociales con relación al servicio de agua.

ARTÍCULO 17. Es obligación de la Comisión de Agua instalar medidores en la comunidad para verificar que el líquido vital esté siendo utilizado de forma correcta.

ARTÍCULO 18. Es obligación de la Comisión de Agua establecer las siguientes cuotas:

- I. Cuota mensual para el servicio de agua potable.
- II. Costo del servicio nuevo.
- III. Cuota para la reinstalación.
- IV. Tarifas para otros gastos cuando sea necesario.

ARTÍCULO 19. Las cuotas, costos y tarifas pueden ser modificadas por la Comisión de Agua, teniendo en cuenta el alza de los precios y deben ser aprobadas por la Comunidad en una asamblea general. Es responsabilidad de la Comisión de Agua informar a la comunidad sobre cualquier cambio en las cuotas, costos o tarifas, y proporcionar una explicación clara y transparente sobre las razones detrás de dichas modificaciones. Este proceso garantiza una gestión financiera responsable y equitativa, en línea con las necesidades y capacidades de los usuarios del servicio de agua potable en la comunidad.

ARTÍCULO 20. Los fondos que se obtiene se destinan a asegurar el funcionamiento adecuado del sistema de agua potable y garantizar la prestación continua y eficiente del servicio a toda la comunidad. Cubren los siguientes gastos;

- I. Gastos de Operación
- II. Gastos de Mantenimiento Mecánico
- III. Gastos de Mantenimiento Catódico
- IV. Gastos Administrativos
- V. Gastos de Contabilidad
- VI. Gastos en Materiales y otros gastos que correspondan a la Comisión.

ARTÍCULO 21. Son atribuciones del Presidente de la Comisión de Agua las siguientes:

- I. Proponer las fechas para la celebración de las sesiones de la Comisión.
- II. Convocar a sesiones ordinarias o extraordinarias y establecer en el orden del día los asuntos a tratar.
- III. Convocar a sesiones cuando al menos tres miembros lo soliciten.
- IV. Mantener el orden durante las sesiones de la Comisión.
- V. Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los acuerdos adoptados, informando sobre ello a la Comisión.
- VI. Ejercer cualquier otra atribución necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, de acuerdo con la normativa aplicable.

ARTÍCULO 22. Las responsabilidades del Secretario técnico de la Comisión son las siguientes:

- I. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias previa instrucción del presidente.
- II. Proponer al Presidente de la Comisión los temas a tratar en las sesiones, ya sean ordinarias o extraordinarias.
- III. Formular, previo acuerdo con el Presidente de la Comisión, el orden del día de las sesiones de la Comisión.
- IV. Supervisar, coordinar y organizar el desarrollo de las reuniones de la Comisión de agua, así como el seguimiento de los acuerdos emanados de las mismas.
- V. Llevar el registro de asistencia de los integrantes de la Comisión en las sesiones respectivas.

- VI. Levantar el acta de cada una de las sesiones de la Comisión de Agua y consignarlas a firma del Presidente, la suya propia y demás vocales integrantes de la Junta Directiva,
- VII. Dar lectura al acta de cada una de las sesiones de la Junta Directiva.
- VIII. Cuidar que circulen con oportunidad entre los miembros de la Junta Directiva, las actas de las sesiones, las agendas y programas de trabajo, el orden del día y la documentación que se deba conocer en las sesiones correspondientes.
- IX. Asistir puntualmente a las sesiones de la Comisión.
- X. Redactar las comunicaciones oficiales, cuando así se acuerde en la Comisión.
- XI. Las demás que le señale la Junta Directiva para el adecuado desarrollo de las sesiones.

ARTÍCULO 23. Las funciones del Tesorero de la Comisión de Agua son las siguientes:

- I. Recibir las solicitudes de suscripción al servicio de agua potable de cualquier persona que sea propietaria, usufructuaria o arrendataria de una vivienda dentro del perímetro de la comunidad.
- II. Gestionar y resguardar los fondos que ingresen a la Comisión, provenientes del servicio de agua potable, asegurando que estos sean utilizados exclusivamente para dicho fin.
- III. Registrar en un libro especial de la Comisión cada vez que un suscriptor haya cancelado el derecho al servicio de agua potable.
- IV. Informar mensualmente a la Comisión sobre los deudores morosos, detallando la cantidad adeudada por cada uno, el concepto de la deuda y el tiempo de mora, con el propósito de que se tomen medidas, incluyendo la posible suspensión del servicio.

- V. Llevar un libro auxiliar de caja que registre los ingresos provenientes del sistema de agua potable y aplicar correctamente las cuotas respectivas.
- VI. Gestionar y mantener un inventario de todos los materiales necesarios para la operación y mantenimiento del sistema.
- VII. Entregar a los fontaneros los materiales necesarios conforme a sus requerimientos.
- VIII. Actualizar de manera periódica los pagos mensuales de cada usuario.
- IX. Extender recibos de pago por las cuotas correspondientes, debidamente firmados y sellados en talonarios autorizados por la Comisión.
- X. Extender recibos de pago por reconexión, también firmados y sellados en talonarios autorizados por la Comisión.
- XI. Mantener los registros actualizados de manera clara y ordenada, asegurando la transparencia en la gestión financiera de la Comisión.

ARTÍCULO 24. Son funciones del Fontanero las siguientes:

- I. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de agua potable, asegurando su funcionamiento óptimo y evitando posibles fallas.
- II. Manipular las válvulas y llaves del sistema de agua potable, garantizando así la seguridad y eficiencia en su operación.
- III. Realizar reparaciones necesarias en caso de fugas, averías o daños en las tuberías, conexiones o cualquier otro componente del sistema.
- IV. Ejecutar nuevas conexiones al sistema de agua potable conforme a las solicitudes autorizadas por la Comisión y siguiendo los procedimientos establecidos.
- V. Realizar cortes de servicio programados, operación y mantenimiento que le ordene por escrito la Comisión, con firma del presidente y tesorero, con el sello respectivo

- VI. Mantener un registro detallado de las intervenciones realizadas, incluyendo fechas, descripción de las actividades realizadas y materiales utilizados.
- VII. Reportar por escrito a la Comisión, toda instalación, manejo de válvulas, mal uso de agua o algún desperfecto observado en el sistema para proceder de acuerdo al presente Reglamento Laboral Interno.
- VIII. Colaborar con la comunidad en el acompañamiento de dos personas del COCODE O Auxiliatura para realizar el recorrido mensualmente de las instalaciones del sistema de agua potable, desde la fuente de captación hasta las acometidas domiciliaria para comprobar su correcto funcionamiento, informado por escrito a la Comisión de cualquier anomalía observada, procediendo a su inmediata reparación o sanción.
- IX. Solicitar al Tesorero de la Comisión las herramientas necesarias para cumplir con su función, quedando bajo su responsabilidad el cuidado de las mismas.
- X. Es el responsable de la cloración del agua y el monitoreo del cloro residual.
- XI. Mantenerse actualizado en cuanto a normativas y tecnologías relacionadas con sistemas de agua potable, buscando siempre la mejora continua en su desempeño profesional.
- XII. Colaborar con otros miembros de la Comisión y con la comunidad en general en actividades relacionadas con la gestión del agua potable, brindando apoyo técnico y asesoramiento cuando sea necesario.

ARTÍCULO 25. Las sesiones ordinarias se llevarán a cabo con una periodicidad que no excederá de tres meses y las sesiones extraordinarias, cuando haya asuntos que por su naturaleza así lo ameriten.

ARTÍCULO 26. La convocatoria para sesiones ordinarias de la Junta Directiva, deberá cumplir por lo menos con los siguientes requisitos:

- I. Ser elaborada en forma escrita.
- II. Especificar fecha, lugar y hora en que tendrá verificativo la sesión.
- III. Contener un orden del día, con los asuntos a tratar en la sesión,
- IV. en el que deberá considerarse invariablemente un apartado para asuntos generales.

ARTÍCULO 27. Las atribuciones de los vocales titulares o suplentes debidamente acreditados son las siguientes:

- I. Asistir puntualmente a las sesiones.
- II. participar con voz y voto en los acuerdos que se tomen en la Junta Directiva.
- III. Participar en las comisiones, mesas técnicas o grupos de trabajo que la Junta Directiva les encomiende.
- IV. Proponer a la Junta Directiva los mecanismos e instrumentos que consideren idóneos para el adecuado desarrollo de la Comisión.
- V. Suscribir las actas de las sesiones en las que tengan participación.
- VI. Cumplir con las demás obligaciones que les asigne la Comisión.

ARTÍCULO 28. Cada miembro de la Comisión, tendrá derecho al uso de voz y voto; así como de nombrar por escrito a un suplente que cubra sus ausencias temporales y dé continuidad a los proyectos y programas emprendidos en el desarrollo de las sesiones.

ARTÍCULO 29. La Comisión de Agua tendrá la facultad de imponer sanciones a los usuarios que violen el presente reglamento, de acuerdo con lo establecido en el mismo. Dichas sanciones podrán incluir, entre otras medidas, advertencias, multas económicas, suspensión del suministro de agua u otras acciones disciplinarias, según la gravedad de la infracción y las disposiciones

vigentes. La imposición de sanciones será llevada a cabo de manera justa y equitativa, respetando en todo momento los derechos de los usuarios y las normativas legales aplicables.

CAPITULO VI

Medidas de seguridad e higiene en el trabajo

ARTÍCULO 30: El fontanero debe atender y cumplir todas las instrucciones de seguridad e higiene durante su jornada laboral. Además, debe:

- I. Abstenerse de realizar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad o la de terceras personas.
- II. Informar a la Comisión en caso de contraer alguna enfermedad contagiosa, para que se tomen las medidas correspondientes.
- III. Presentarse a sus labores en condiciones higiénicas y con vestimenta apropiada para su trabajo, incluyendo calzado seguro, a fin de prevenir cualquier accidente laboral.

CAPITULO VII

Del servicio de agua potable

ARTÍCULO 31. La Comisión de Agua potable, es la única entidad autorizada para hacer conexiones externas de agua, con la facultad de aprobar o realizar aprobaciones de la misma.

ARTÍCULO 32. La Comisión de Agua Potable, deberá ordenar la suspensión del servicio para aquellos usuarios que están utilizando el agua para fines distintos de los expresados en el presente Reglamento. Asimismo, quedan comprendidos en esta sanción los usuarios que incurran en mora por más de tres meses.

ARTÍCULO 33. Los usuarios a los cuales se les ha sido suspendido el servicio por mora o mal uso del agua, podrán solicitar a la Comisión de Agua Potable su reposición, siempre y cuando hubiesen cumplido con las disposiciones que dieron lugar a la suspensión, en ese caso deberán aportar una cuota determina por la Comisión de Agua, por derecho de reconexión, estos ingresos pasarán a formar parte del fondo privativo de la comunidad.

ARTÍCULO 34. Todas las fugas o desperfectos de la tubería en el interior de la casa quedan bajo la responsabilidad del usuario de hacer las reparaciones lo más pronto posible.

ARTÍCULO 35. Es responsabilidad del usuario adquirir su título de propiedad que lo respalde ya que este documento es fundamental para garantizar la legalidad y legitimidad de la conexión al servicio de agua potable.

CAPITULO VIII

Requisitos a presentar ante la Comisión de Agua para solicitud de servicio

ARTÍCULO 36. Los requisitos a presentar para solicitud de servicio de agua potable son los siguientes;

- I. Presentar solicitud debidamente llena, indicando; nombres y apellidos, número de DPI, estado civil, profesión u oficio, ubicación de inmuebles donde se realizará la debida conexión y firma.
- II. Copia de DPI
- III. Recibo de la cuota establecida por la Comisión de agua por el servicio, de acuerdo a los criterios de los mismos.

ARTÍCULO 37. Requisitos indispensables que debe de llenar el solicitante para que su solicitud sea aprobada.

- I. Que exista red de distribución de agua frente a la casa donde se desea hacer la instalación del servicio.
- II. Estar de acuerdo con la contribución correspondiente que indique la Comisión de Agua.
- III. Correr con los gastos, si la red de distribución no pasa frente a su vivienda.
- IV. Aceptar y firmar donde acepte las normas y políticas de este reglamento.

CAPITULO IX

Día de atención

ARTÍCULO 38. La Comisión de agua brindará servicio de atención los sábados en la Auxiliatura, de 4:00 p.m. a 6:00 p.m. Durante este horario, los usuarios tendrán la oportunidad de realizar consultas, reportar problemas o efectuar pagos relacionados con el servicio de agua

CAPITULO X

Prohibiciones de los Usuarios.

ARTÍCULO 39. Son prohibiciones de los usuarios las siguientes:

- I. Utilizar el agua para riego agrícola, car wash, piscinas u otro no contemplado en este reglamento.
- II. Maniobrar las llaves de paso y afectar a otros usuarios.

CAPITULO XI

Prohibiciones de los trabajadores.

ARTICULO 40. Se prohíbe al Fontanero de la Comisión de Agua:

- I. Utilizar las herramientas para uso personal.
- II. Hacer conexiones sin autorización de la Comisión de Agua.

- III. Hacer cortes sin consentimiento de la Comisión de Agua.
- IV. Autorizar el servicio.
- V. Presentarse en estado de embriaguez, bajo la influencia de drogas o en cualquier condición anormal análoga, a sus labores diarias.
- VI. Realizar cualquier compra a nombre de la Entidad sin previa autorización de la Comisión de Agua.

CAPITULO XII

Prohibiciones de los miembros de la Comisión de Agua.

ARTICULO 41. Se prohíbe a los Integrantes de la Comisión.

- I. Utilizar fondos de la Comisión para uso personal.
- II. Utilizar la entidad para beneficio propio.
- III. Realizar ventas de servicio y no comunicarle a la Comisión de Agua.
- IV. Hacer uso de la información de los usuarios para otros fines.

CAPITULO XIII

Sanciones

ARTÍCULO 42. a los usuarios que faltaren al artículo No. 39

Se les realizara las siguientes sanciones

- I. La primera vez, se le llamara la atención verbalmente por parte de la Comisión.
- II. La segunda vez, se le mandara una amonestación por escrito.
- III. La tercera vez, se le cortara el servicio.

CAPITULO XIV

Atribuciones especiales de la Comisión de agua

ARTÍCULO 43. Las principales atribuciones de la Comisión de Agua, son realizar las siguientes funciones;

ADMINISTRATIVO

- I. Representar legalmente a la Entidad, de conformidad con las leyes de la República de Guatemala.
- II. Organizar, planificar, controlar, dirigir la Entidad y sus actividades.
- III. Impartir las instrucciones que considere necesarias para el logro y desarrollo normal de las actividades de la Entidad y mayor eficiencia de los trabajos y velar por el estricto cumplimiento de los mismos.
- IV. Delegar atribuciones y obligaciones en la Comisión sub alterno conforme lo exijan las actividades de la Entidad.
- V. Supervisar las labores en general de la Comisión, impartiendo las instrucciones y ordenes pertinentes para el logro de las y políticas trazadas para la comunidad.
- VI. Realizar imposición de sanciones, substanciación y trámite de procedimientos administrativos y emisión de resoluciones;
- VII. Suspender a los usuarios que cometan faltas, así como llamarles la atención, conforme a las reglas establecidas en este Reglamento Interno Laboral y de conformidad con la magnitud de la falta cometida.
- VIII. Resolver las solicitudes, peticiones y reclamos de los servicios.
- IX. Mantener bajo su responsabilidad y custodia los valores de la Entidad.
- X. Supervisar los pagos de los servicios.
- XI. Autorizar la compra de materiales vital que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad.
- XII. Rendir informes periódicos a la Aldea, así como toda la información que le sea solicitada inherente al funcionamiento de la Comisión del Agua.

- XIII. De mutuo acuerdo con los integrantes, establecer la política a seguir dentro de la Entidad, dentro del campo social y económico.
- XIV. Capacitar y formular programas de capacitación de los integrantes de la Comisión de Agua, en las materias de su competencia.

OPERATIVO

- I. participar en la formulación de proyectos de reglas de operación y programas de infraestructura hidráulica, así como en sus modificaciones, en concordancia con las políticas y criterios establecidos.
- II. Coordinar y dar seguimiento a la elaboración de estudios, proyectos y obras hidráulicas, asegurando su correcta ejecución.
- III. Analizar y coordinar el diseño de estrategias, acciones y programas específicos vinculados con las necesidades de infraestructura hidráulica, velando por su implementación efectiva.
- IV. Coordinar y validar las políticas y medidas que promuevan un desarrollo hidráulico equilibrado, en línea con las prioridades y planes de desarrollo establecidos.
- V. Dar seguimiento a los programas de operación y mantenimiento de los sistemas hidráulicos existentes, garantizando su eficiencia y cumplimiento de normativas de prevención y salud.
- VI. Coordinar, validar y promover normas y manuales para el diseño, construcción, operación, mantenimiento y calidad del agua relacionada con la infraestructura hidráulica.

MANTENIMIENTO

- I. Planificar y elaborar los programas anuales de mantenimiento, conservación y rehabilitación de las instalaciones de infraestructura hidráulica, así como de canales y caminos de acceso en zonas de gravedad y bombeo de los acueductos.
- II. Organizará, ejecutará y supervisará el programa de mantenimiento de fuentes y tanques de bombeo.
- III. Controlar y evaluar el programa de mantenimiento, con el objetivo de lograr una mejora continua en los índices de confiabilidad y disponibilidad.
- IV. Realizar los trabajos de mantenimiento necesarios y elaborar registros históricos para evaluar el comportamiento de la maquinaria y el equipo.
- V. Analizará y propondrá modificaciones a COCODE y Auxiliatura, y luego informará en convocatoria general a la aldea para mejorar el sistema, asegurando así la participación activa de la comunidad en el proceso de mejora continua.

MANTENIMIENTO MECÁNICO

- I. Planear y elaborar los programas de mantenimiento mecánico anuales o cuando sea necesario.
- II. Organizar, ejecutar y supervisar el programa de mantenimiento mecánico anual.
- III. Controlar y evaluar el programa de mantenimiento mecánico tendiente a una mejora continua de los índices de confiabilidad y disponibilidad;
- IV. Supervisar los trabajos de mantenimiento mecánico que se realice.
- V. Elaborar registros históricos para evaluar el comportamiento de equipos mecánicos.

Proponer y analizar las obras necesarias para mejorar los resultados de operación de los sistemas hidráulicos.

- VI. Realizar la instalación y montaje de sistemas y equipos mecánicos nuevos.
- VII. Efectuar el análisis y diagnóstico de fallas mecánicas en los equipos e instalaciones.
- VIII. Las demás que señale el Reglamento Laboral Interno y la normatividad aplicable.

MANTENIMIENTO CATÓDICA

- I. Planear y elaborar los programas anuales de protección catódica, en base a los requerimientos técnicos que correspondan.
- II. Organizar y ejecutar el programa de protección catódica anual de las fuentes.
- III. Controlar y evaluar el programa de protección catódica tendiente una mejora continua de los índices de confiabilidad y disponibilidad;
- IV. Supervisar los trabajos de protección catódica que se realice.
- V. Elaborar registros históricos para evaluar el comportamiento de los elementos mecánicos instalados en la línea de conducción y sistemas de protección catódica;
- VI. Analizar y proponer las modificaciones a las instalaciones en líneas de conducción y sistemas de protección catódica para mejorar los resultados de operación.
- VII. Participar en la instalación y montaje de elementos mecánicos en líneas de conducción y sistemas de protección catódica, en los acueductos.
- VIII. Efectuar el análisis y diagnóstico de fallas de elementos hidráulicos, líneas de conducción y sistemas de protección catódica de los acueductos, responsabilidad.

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- I. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y lineamientos, que sobre la administración y control de los recursos materiales y financieros.
- II. Aplicar el programa de tesorería, así como vigilar la situación de los fondos de la Comisión con el objeto de que sea oportuno y suficiente para cubrir todas las necesidades.
- III. Brindar a la Aldea en convocatoria general, información contable, presupuestal y financiera.
- IV. Administrar la correcta aplicación de los fondos de la Comisión de Agua para uso exclusivo de la misma.
- V. Coordinar, evaluar y establecer programas de capacitación técnica, administrativa y financiera para los integrantes de la Comisión.
- VI. Coordinar los levantamientos físicos de inventarios, así como su conciliación correspondiente.
- VII. Recomendar mejoras en los controles estadísticos o indicadores de gestión.
- VIII. Determinar las políticas y prioridades enfocadas al aprovechamiento óptimo de los recursos en términos de adquisición, prestación de servicios y suministro bienes de consumo.
- IX. Determinar los lineamientos para la instrumentación y el ejercicio del presupuesto en apego a la naturaleza del gasto y vigilar que el ejercicio y del gasto se ejecute en la forma adecuada y el estricto cumplimiento a disposiciones de disciplina presupuestal.
- X. Revisar las aplicaciones contables e integrar archivos para soporte de la información financiera, así como los reportes presupuestales

correspondientes, con el fin de preparar los estados financieros mensuales y anuales para apoyar la toma de decisiones.

- XI. Informar en asamblea general el presupuesto de egresos e ingresos correspondientes a la Comisión, de igual manera informar periódicamente de los resultados obtenidos mensualmente, atendiendo los lineamientos programáticos.
- XII. Participar en la evaluación para contratar servicios, cuando así se requiera, con contratistas y proveedores para el desempeño de actividades de consultoría, proyectos, mantenimiento de las instalaciones y equipo.
- XIII. Vigilar su cumplimiento de acuerdo a las especificaciones contratadas.
- XIV. Supervisar los ingresos, egresos de la cuenta de la Comisión de Agua.

FINANCIERO Y EVALUACIÓN PRESUPUESTAL

- I. Elaboración de análisis financieros y económicos de los proyectos de inversión en infraestructura hidráulica de nuevas fuentes de abastecimiento de agua para Aldea Chayen.
- II. Coordinar los recursos económicos para los proyectos de inversión en materia de infraestructura hidráulica de la Aldea.
- III. Conciliar con fuentes financieras el ejercicio de los recursos crediticios para los programas de inversión en infraestructura hidráulica si es necesario.
- IV. Mantener comunicación constante con las fuentes financieras para llevar a cabo los trámites necesarios para el ejercicio oportuno de los recursos financieros.
- V. Coordinar, elaborar y dar seguimiento a la integración y análisis de los programas y presupuestos anuales de las unidades administrativas.

- VI. Presentar periódicamente la información financiera y los avances presupuestales y programáticos ante asamblea general juntamente en acompañamiento de COCODE Y Auxiliatura.
- VII. Mantener el control de los recursos financieros para su información y aplicación idónea de los mismos.
- VIII. Coordinar la integración, análisis y seguimiento del sistema de información
- IX. Proponer y elaborar las tarifas y cuotas que sean necesarias para la recuperación de la inversión.
- X. Analizar, evaluar y elaborar los requerimientos financieros, así como las propuestas de fuentes de recursos para afrontar las necesidades.

CONTABILIDAD

- I. Formular los estados financieros mensuales, para consolidar oportunamente la información financiera y presupuestal,
- II. Elaborar el registro contable de las operaciones que se efectúen.
- III. Supervisar los controles administrativos de la información para constatar su veracidad.
- IV. Planear y organizar los períodos contables para la emisión de los reportes financieros.
- V. Presente periódicamente la información financiera ante las autoridades correspondientes.
- VI. Atender a las autoridades correspondiente en las revisiones que se efectúen.

INFORMATICA

- I. Coordinar y realizar la asesoría, capacitación, soporte técnico del manejo de sistemas administrativos utilizados.
- II. Realizar evaluaciones para la implementación de nuevas tecnologías de los sistemas de información para la Comisión.
- III. Analizar técnica y económicamente las alternativas de inversión en sistemas de información, redes y adquisiciones de equipo de cómputo de las diferentes unidades administrativas.
- IV. Elaborar y ejecutar el programa anual de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y telecomunicación de las diferentes unidades administrativas.
- V. Desarrollar e implementar el soporte técnico de los sistemas de cómputo que se requiera.
- VI. Coordinar la elaboración de los respaldos periódicos de la información de los sistemas de cómputo.
- VII. Mantener actualizado el inventario de equipos de cómputo en coordinación con los Recursos Materiales.

Capítulo IV

4. Características

Los métodos de investigación que se aplicaron en el estudio sobre la Creación de un Reglamento Laboral Interno de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

4.1 Tipo de hipótesis utilizada

4.1.1 Hipótesis de trabajo de tipo causal.

Por medio de la hipótesis de trabajo de tipo causal se pudo demostrar el efecto que produce la variable independiente sobre la variable dependiente.

4.2 Hipótesis general

La implementación de un reglamento Laboral Interno en la Comisión de Agua contribuye en la mejora de la eficiencia operativa, en Aldea Chayen Municipio de San Rafael Pie de Cuesta, Departamento de San Marcos.

4.2.1 Variable independiente

Reglamento laboral interno en la Comisión de Agua.

4.2.2 Variable dependiente

Mejora de la eficiencia operativa.

4.3 Método para la comprobación de hipótesis

Se utilizó el instrumento FODA y censo para la comprobación de hipótesis.

4.3.1 FODA

Se utilizó este proceso estratégico de análisis que permitió una perspectiva clara y concisa, tanto interna como externa de la Comisión de Agua sobre la creación de un reglamento laboral interno.

4.3.2 Censo

Se llevó a cabo un proceso sistemático de recolección, registro y análisis de datos, que proporcione una visión clara y detallada para la Creación del Reglamento Laboral Interno mediante un censo. Este proceso brindó información precisa y relevante, recaudadas por medio de la encuesta aplicada a los integrantes de la Comisión de agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

4.4 Operacionalización de hipótesis

Para operacionalizar la hipótesis denominada, la implementación de un reglamento laboral interno en la Comisión de agua contribuye en la mejora de la eficiencia operativa, en Aldea Chayen Municipio de San Rafael Pie de Cuesta, Departamento de San Marcos se realizó de la siguiente manera:

Tabla 5. Operacionalización de hipótesis

No.	Objeto de estudio (Variables)	Medición de las variables (Indicadores)	Unidades de Análisis	Instrumentos y Fuentes
01	<p>Variable independiente</p> <p>Reglamento Laboral Interno de la Comisión de agua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Origen • Reglamento Laboral Interno. • Reglamento en la Comisión de Agua • Finalidad. 	<p>Comisión de Agua de Aldea Chayen Municipio de San Rafael Pie de la cuesta, Departamento de San Marcos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Diagnóstico comunitario y empresarial de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la cuesta, Departamento de San Marcos
02	<p>Variable dependiente</p> <p>Mejora de la eficiencia operativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia operativa • Equidad laboral • La equidad en la participación ciudadana • Comunicación efectiva. 	<p>Comisión de Agua de Aldea Chayen Municipio de San Rafael Pie de la cuesta, Departamento de San Marcos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Diagnóstico comunitario y empresarial de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la cuesta, Departamento de San Marcos.

Fuente. Elaboración propia 2024.

4.5 Alcances

- Participación de los integrantes de la Comisión durante la investigación, así como durante el desarrollo del reglamento laboral interno.
- Transmitir conocimiento con los integrantes de la Comisión de Agua para lograr diseñar el reglamento laboral interno y plasmar políticas internas claras y específicas.
- Confianza a los integrantes de la Comisión para obtener todo tipo de información necesaria.

4.5.1 Limitaciones.

- Dificultad para reunir a todos los miembros de la Comisión y participar constante.
- El tiempo, fue muy limitado.
- El recurso material y financiero con el que se contó fue escaso.

4.6 Aportes.

El mayor aporte a la Comisión de Agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos, fue la creación e implementación del reglamento laboral interno dentro la misma, que permitió la oportunidad de mejorar las condiciones en las que se encontraba.

Esto es un paso muy importante hacia la eficiencia operativa, además que garantiza trabajo equitativo y que se cuenten con normas claras dentro de la organización que delimiten las acciones tanto de los integrantes como de los usuarios, con el propósito de promover la participación comunitaria.

4.7 Métodos de investigación.

Para realizar la presente investigación acción se utilizó un enfoque mixto, ya que se emplearon varios métodos que permitieron analizar detalladamente las prácticas y procesos laborales de los integrantes de la Comisión de Agua.

4.7.1 Método histórico.

Con este método se pudo identificar las necesidades y expectativas de los integrantes de la Comisión con relación al establecimiento. Al aplicar el método histórico en esta investigación acción, se buscó analizar la problemática y dinámicas específicas de la comunidad, así como generar conocimiento práctico y contextualizado que pueda regular las relaciones laborales y optimizar las operaciones para mejorar la gestión del agua.

A través de este método y las reuniones realizadas se logró escuchar cada una de los relatos de los integrantes, así, se pudo documentar el inicio y toda la evolución de la Comisión de Agua de Aldea Chayen. Mediante esto, fue posible recabar información relevante sobre los cambios que ha experimentado como organización durante un largo lapso de diferentes administraciones comunitarias los cuales han aportado avances significativos, así como las dificultades que han enfrentado en la prestación del servicio de agua potable y los esfuerzos emprendidos para procurar un desarrollo comunitario sostenible, garantizando el abastecimiento hídrico a todos los habitantes.

4.7.2 Método estadístico.

Para la realización de esta investigación, se utilizó el método estadístico, el cual nos permitió explorar, comprender y explicar la situación de la comisión de agua. Se recolectaron datos cuantitativos relevantes, como el número de miembros de la comisión y usuarios del servicio de agua,

volúmenes de consumo, frecuencia de interrupciones y costos operativos. Estos datos fueron obtenidos a través la recopilación de datos, observaciones, entrevistas y grupos focales. Lo que permitió tener una visión general de los resultados.

4.7.3 Método deductivo.

Por medio de este método se obtuvieron antecedentes generales para la formulación de hipótesis y llegar a conclusiones específicas sobre la creación de un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. Al aplicar el método deductivo en esta investigación acción, se pudo partir de principios y teorías para generar conocimiento que pueda aplicarse en la práctica para mejorar la gestión del Agua en Aldea Chayen.

Mediante la observación directa, entrevistas, grupos focales y la revisión de registros y documentos existentes, se determinó la falta de políticas, normativas y procedimientos específicos para los miembros y usuarios de la Comisión de Agua, lo cual es necesario para mejorar la eficiencia operativa y la distribución del vital líquido. Esta información respalda la hipótesis planteada.

4.7.4 Método analítico sintético.

Por medio de este método, se pudo analizar el problema en partes pequeñas y comprender cada una de ellas en detalle. El método analítico se aplicó para desglosar en puntos y así analizarlo por separado y luego sintetizar los hallazgos encontrados dentro de la Comisión, con el fin de obtener una comprensión integral sobre la creación del reglamento laboral interno.

El análisis detallado de la información recopilada evidenció que el problema principal es la ausencia de un Reglamento Laboral Interno que

especifique los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros dentro de la Comisión de Agua, lo cual implica que exista duplicación de tareas y no se cuente con normas, políticas y procedimientos específicos que regulen la operación de la Comisión.

4.8 Delimitación de la investigación.

4.8.1 Espacial.

La investigación acción se llevó a cabo directamente en la Comisión de Agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

4.8.2 Temporal.

La investigación se realizó de enero a marzo del año 2024.

4.8.3 Temático.

Se centró en identificar la causa y efecto, al crear un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

4.9 Tipo de investigación.

4.9.1 Investigación descriptiva.

Por medio de este tipo de investigación, se logró una comprensión exhaustiva de las prácticas y procesos que se deseaban mejorar. Esto permitió adquirir un conocimiento detallado y esencial para diseñar normativas y procedimientos, así como evaluar de manera continua el impacto de la propuesta, facilitando el ajuste y la mejora continua del reglamento laboral interno.

Mediante la observación directa, entrevistas y grupos focales, se identificaron los roles dentro de la organización y los procesos necesarios para

la solicitud del servicio, así como la responsabilidad de la Comisión con los habitantes de la aldea. A partir de estos hallazgos, se diseñaron normativas y procedimientos específicos según el puesto que ocupa cada integrante dentro de la Comisión, con el fin de facilitar los procesos y evitar la sobrecarga de responsabilidades en un solo miembro

El autor Mario Tamayo y Tamayo, emblemático metodólogo de origen mexicano, el cual aporta en su libro *Proceso de Investigación Científica*, un concepto de la misma, el cual se define de la siguiente manera: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.” (TAMAYO Y TAMAYO, 2003)

4.10 Técnicas e instrumentos.

Según Hernández Sampieri, Roberto, los instrumentos de investigación se definen como un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos, capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar.

Para llevar a cabo la investigación acción, se utilizaron los siguientes instrumentos que nos ayudaron a recopilar información importante de la situación en la que se encontraba la Comisión de Agua.

4.10.1 Observación.

Se recopiló información a través de esta técnica mediante una boleta de observación en donde se registró la información necesaria e importante para analizar las prácticas y procesos laborales actuales de la Comisión. Se

pudo capturar información en tiempo real sobre las prácticas de los integrantes con sus compañeros dentro de la Comisión, así como su trato hacia los usuarios de agua potable.

Es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. (R Castellanos, 2017).

4.10.2 Entrevista.

Se recopiló información importante mediante la entrevista, la cual fue fundamental para profundizar en la comprensión de las perspectivas y experiencias de los integrantes de la Comisión. La entrevista permitió establecer un diálogo directo y personal con los integrantes, lo que facilitó la obtención de información detallada y significativa sobre sus puntos de vista, necesidades, preocupaciones y aspiraciones sobre el reglamento laboral interno.

Mediante las entrevistas en la investigación acción, se identificaron problemas subyacentes como, el desconocimiento de sus funciones e obligaciones de la mitad de los integrantes de la Comisión, el desconocimiento de sus deberes y obligaciones como parte de la Comisión ocasionaba malos entendidos, duplicación de tareas por otros de la misma. Esto proporcionó una base sólida para la Creación del Reglamento Laboral Interno donde especifica claramente cada uno de las responsabilidades específicas, así mismo normas y políticas claras que promuevan la eficiencia operativa y una convivencia armoniosa.

Se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013).

Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto". (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013).

4.10.3 Grupos de discusión.

Por medio de esta técnica, se logró interactuar con los integrantes de la Comisión y discutir sobre la creación de un Reglamento Laboral Interno. Esto nos ayudó a profundizar en el tema y así conocer y explorar los diferentes puntos de vista, donde dieron a conocer sus antecedentes, experiencias y perspectivas. Esto facilitó la construcción de un significado compartido y la validación de los hallazgos.

4.10.4 Grupo focal.

La aplicación del grupo focal se reveló como una herramienta indispensable desde el momento en que se seleccionaron a los integrantes de la Comisión. Este método permitió no solo definir el tema a tratar durante la sesión del grupo, sino también desarrollar una guía de discusión exhaustiva que garantizara la profundidad y relevancia de los temas abordados. Durante la conducción de la sesión, el grupo focal proporcionó un espacio para el intercambio abierto de ideas, experiencias y perspectivas entre los participantes, lo que enriqueció el proceso de recopilación de datos. Finalmente, el registro cuidadoso de los datos recopilados durante el grupo focal, fue fundamental para llevar a cabo un análisis exhaustivo y significativo de las opiniones y percepciones de los integrantes de la Comisión.

Durante las sesiones realizadas con los integrantes de la Comisión de agua se trató temas específicos sobre la historia de la Comisión, como su evolución, sus logros obtenidos por cada una de los diferentes presidentes. De

igual manera se definieron temas como los conocimientos de las responsabilidades de cada uno de los integrantes, se mencionó la evolución de las tarifas que han manejado. Así proporciono una base de datos bastante completa para poder realizar la comprobación de hipótesis y proceder a la creación del reglamento laboral interno.

Un grupo focal puede definirse como “una conversación discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones sobre una particular área de interés, que transcurre en un ambiente permisivo, semiestructurado, y a través de una discusión en la que se influyen. (Krueger, 2020).

4.11 Información Primaria

Observaciones. La realización de observaciones de los roles y responsabilidades actuales de la comisión de agua potable, así como las instalaciones, infraestructura y gestión del recurso hídrico.

Entrevista. El uso de la entrevista con los miembros de la comisión, para la comprensión de las actividades, compromisos, desafíos y sugerencias para mejorar los procedimientos.

Documentos y registros. La revisión de documentos existentes como actas de reuniones, informes, registros de mantenimiento, facturas, contratos y cualquier otro documento relevante que la comisión posea, para tener información clara y concisa de los procesos que realiza.

Investigación. Se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos sobre el funcionamiento del sistema de agua potable.

4.11.1 Fuentes secundarias.

Normativas y leyes. Consulta previa sobre las normativas y leyes nacionales, regionales o locales relacionadas con la gestión y administración de sistemas de agua potable.

Revisión de Antecedentes. Revisión de estudios e investigaciones académicas o institucionales realizadas anteriormente en la comunidad, y en su caso en la Comisión, sobre la gestión y administración de sistemas de agua potable.

Experiencias. Investigación sobre las experiencias de la Comisión de agua en cuanto a los procedimientos que realizan, y experiencias de otras comunidades cercanas que cuentan con una organización con características similares en cuanto a la gestión de sus sistemas de agua potable.

4.12 Sujetos de la unidad de análisis.

Para esta investigación se tomó como sujetos para la unidad de análisis a los miembros de la Comisión de Agua, debido a que son los principales encargados de la administración y gestión del sistema hídrico. Esto proporcionó una perspectiva valiosa desde el propio grupo encargado de tomar decisiones o llevar a cabo acciones específicas. Al involucrar a estos miembros como sujetos de estudio, se pudo obtener una comprensión profunda de sus experiencias, opiniones, percepciones y procesos de toma de decisiones.

1.10 Procedimientos

El procedimiento para obtener los datos durante la investigación se cumplió al ir efectuando las etapas en las que se llevó a cabo la investigación; la metodología se realizó en tres etapas.

Tabla 6. Procedimiento de investigación

<i>Trabajo de gabinete</i>	<i>Trabajo de campo</i>	<i>Presentación de resultados</i>
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de la investigación• Búsqueda de información• Elaboración del marco metódico• Elaboración Marco Referencial• Elaboración de marco teórico	<ul style="list-style-type: none">• Verificar los instrumentos, para validarlos• Aplicación de los instrumentos• Procesamiento de datos.	<ul style="list-style-type: none">• Ordenamiento de los datos• Análisis de los datos• Elaboración de los resultados• Desarrollo del plan de acción• Conclusiones• Recomendaciones.

Fuente: Elaboración propia 2024.

La recolección de datos se debe analizar cómo y cuándo se va a aplicar el procedimiento (técnica) y los instrumentos que se van a utilizar para recopilar la información; también se justifica y se explica las fases, los criterios de inclusión y exclusión de la muestra seleccionada; los recursos (humanos, materiales y financieros), necesarios para la recolección de datos, así como para el análisis.

El procesamiento de la información permite ordenar, realizar, y organizar en ciertos tipos de investigaciones para interpretar toda la información con base a los planteamientos teóricos, sustento del estudio realizado.

Con el análisis de la información, se elaboran las conclusiones, recomendaciones y se estructura todo el cuerpo del trabajo, que le da sentido a la investigación. Se busca la optimización de tiempo y recursos, tanto financieros como humanos al considerar registrar de forma precisa y clara, todas las actividades que se realicen para la obtención de datos; lo que justifica la elaboración de un cronograma de trabajo realista y viable con metas, tiempos y recursos. (González, 2005).

Reflexión y evaluación.

La creación del reglamento laboral interno para la Comisión de Agua representa un paso muy importante de organización y eficiencia en el desempeño de sus funciones. Este documento no solo define claramente las responsabilidades y actividades de cada miembro del equipo, sino que también establece un marco claro de expectativas y normas de conducta que será utilizada como una herramienta de apoyo en momentos controversiales dentro de la Comisión.

La redacción de las normas y disposiciones generará expectativas que serán de gran utilidad y respaldo para la Comisión de Agua en general. Esta herramienta les proporcionará un conocimiento claro y preciso de sus obligaciones dentro de la organización y las funciones que deben desarrollar, para así tener un buen ambiente laboral y evitar sobrecarga.

Es importante destacar que el desempeño de los miembros está estrechamente ligado a una buena dirección y motivación. Por lo tanto, la especificación clara de los roles y responsabilidades en el reglamento laboral interno es fundamental para garantizar el éxito y la productividad del equipo.

Al implementar el reglamento laboral interno en la práctica, será necesario realizar actualizaciones continuas para evitar que quede obsoleto a corto plazo. Además, se debe considerar la posibilidad de reestructurar los artículos en caso de que se identifiquen áreas donde las responsabilidades o normas no sean específicas.

la creación del reglamento laboral interno proporciona estructura, claridad y protección para los miembros de la Comisión de Agua, lo que conduce a un mejor funcionamiento y desempeño en general.

Tabla 7. FODA de la comisión de Agua.

Análisis FODA de la Comisión de Agua.			
F	O	D	A
<ul style="list-style-type: none"> □ Cuenta con Conocimiento sobre el reglamento laboral interno. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Implementación de un reglamento laboral interno. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Falta de normas internas. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Posible resistencia al cambio.
<ul style="list-style-type: none"> □ Alta participación comunitaria en los pobladores. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Mejora en la comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Falta de conocimiento sobre sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Limitación de recursos financiero y humano.
<ul style="list-style-type: none"> □ Conciencia con la necesidad de normas laborales internas. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Mejora en la eficiencia operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Falta de experiencia en redacción de normas. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Percepción negativa de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis denominada: La implementación de un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua contribuye en la mejora de la eficiencia operativa, en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. En este apartado de la investigación acción se define y resalta la comprobación de la hipótesis planteada, mediante los datos obtenidos durante la recopilación, registro y análisis del mismo, a través de las técnicas empleadas, siendo estas, la investigación descriptiva y el enfoque cualitativo que nos brinda una visión general para la culminación de la investigación.

De acuerdo a las observaciones y entrevistas realizadas durante el censo, se logró identificar que la implementación del Reglamento Laboral Interno es necesario, puesto que, brinda claridad en cuanto a los roles y responsabilidades de cada miembro. Entonces, la implementación de un reglamento laboral interno contribuye en la mejora de la eficiencia operativa, en la Comisión de agua en Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos.

La hipótesis planteada se ha de tomar como verdadera debido a que los resultados obtenidos mediante los métodos de comprobación Foda y el censo, a través de las encuestas realizadas a los integrantes de la Comisión de Agua, son los esperados, ya que reconocen que la implementación de un reglamento laboral interno sería beneficiosa para mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones dentro de la organización. Esta opinión se fundamenta en la idea de que, al tener normas y responsabilidades claramente definidas, cada miembro de la Comisión sabría exactamente qué se espera de ellos y cómo contribuir al logro de los objetivos.

Esto permitiría una distribución equitativa de las tareas y una mejor coordinación entre los miembros, lo que a su vez mejora la eficiencia operativa en la realización de las actividades y la toma de decisiones. Por lo tanto, se espera que mediante esta investigación acción se motive a los integrantes de la Comisión a la implementación del reglamento laboral interno.

Conclusiones

Mediante el estudio realizado, se desarrolla e implementa el reglamento laboral interno dentro de la Comisión como herramienta fundamental en momentos controversiales, ya que proporciona un marco claro y estructurado para regular las relaciones laborales, mejorando la eficiencia operativa, promoviendo la participación comunitaria y asegurando el cumplimiento legal, contribuyendo de la misma manera a un manejo efectivo y garantizando un adecuado suministro y distribución del agua en la comunidad. A través de este proceso, se establecen normas, políticas y procedimientos que benefician a la Comisión de Agua y a la comunidad en general.

La investigación se enfatiza en recolectar, analizar y ordenar detalladamente la información obtenida por medio de diferentes métodos de investigación; estos datos son la base principal para proceder a plasmar normas y políticas clave en la creación de un Reglamento Laboral Interno en beneficio de la Comisión de Agua y la población en general de Aldea Chayen, del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del Departamento de San Marcos.

El Reglamento Laboral Interno contiene normas, políticas internas, obligaciones, sanciones y disposiciones de orden administrativo y laboral acordes a la realidad nacional y a las exigencias de la Comisión de Agua. Este reglamento ayuda a regular la relación entre los integrantes, promoviendo la eficiencia operativa, siempre y cuando acepten el compromiso y cumplan con dicho reglamento.

La importancia de un reglamento laboral interno radica en varios aspectos. En primer lugar, proporciona claridad y transparencia respecto a las expectativas y responsabilidades de los integrantes, lo que ayuda a prevenir

malentendidos y conflictos en el lugar de trabajo. Al tener reglas establecidas, se evitan confusiones, lo cual contribuye a una mayor eficiencia en la realización de tareas y en la toma de decisiones.

Además, el reglamento laboral interno garantiza el cumplimiento de las leyes laborales vigentes y promueve un ambiente laboral seguro, justo y respetuoso. Asimismo, las normas y políticas establecen un marco claro sobre cómo deben realizarse las actividades dentro de la Comisión, promoviendo la organización y el orden en el trabajo diario.

Contar con un Reglamento Laboral Interno es beneficioso porque promueve la equidad y la justicia al establecer reglas y procedimientos que se aplican de manera uniforme a todos los integrantes. Además, contribuye a la eficiencia operativa al definir claramente las responsabilidades y procedimientos de trabajo, lo que aumenta la productividad. También ayuda a fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, promoviendo el respeto mutuo y la comunicación efectiva.

Recomendaciones

Implementar un sistema regular de revisión y retroalimentación para medir la efectividad del reglamento laboral interno. Esto permite identificar áreas de mejora y ajustar el reglamento para asegurar que sea relevante y efectivo, adaptándose a nuevas circunstancias y desafíos. Las revisiones consideran los cambios en las necesidades de la comunidad, las mejoras en las prácticas operativas y las lecciones aprendidas de la implementación inicial.

Proporcionar capacitaciones continuas para todos los miembros de la Comisión sobre cualquier actualización o cambio en el reglamento laboral interno. Esto garantiza que todos estén completamente informados y preparados para cumplir con las normas y procedimientos establecidos. De igual manera, tienen clara la importancia y aplicación en el día a día de las operaciones de la Comisión.

Crear un comité de supervisión responsable de velar por el cumplimiento del reglamento laboral interno y abordar cualquier violación o incumplimiento de manera oportuna y adecuada. Esto implica establecer mecanismos claros para monitorear el cumplimiento, así como para investigar y tomar medidas correctivas en caso de violaciones. Además, es importante promover una cultura de responsabilidad y respeto hacia el reglamento entre todos los miembros y empleados de la Comisión.

Fomentar la participación activa de todos los miembros en la revisión y actualización del reglamento para asegurar que sus opiniones y perspectivas sean consideradas. Este enfoque participativo promueve un sentido de pertenencia y compromiso entre los miembros, asegurando que el reglamento laboral interno refleje las necesidades y expectativas de todos los involucrados. De esta manera, se aumenta la transparencia y se fomenta un ambiente de confianza mutua, lo cual puede resultar en una mayor aceptación y cumplimiento de las reglas establecidas.

Referencia Bibliográfica

- (UNEP), U. E. (1982). *El reglamento del sistema de agua potable*. Guatemala: IRC.
- Código de Trabajo. (s.f). *Artículo 57 [capítulo cuarto]*. Guatemala: Universal 2000.
- González Pinto, A. (30 de 01 de 2023). *La equidad en la participación ciudadana ¿Una utopía?* Obtenido de [Entrada de blog]: <https://repueblo.es/participacion-ciudadana/la-equidad-en-la-participacion-ciudadana-una-utopia>
- GUATEMALA, C. P. (1985). *CONSTITUCIÓN POLITICA DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA*. GUATEMALA: UNIVERSAL 2000.
- GUATEMALA, C. P. (1997). *Código de Salud*. GUATEMALA : DESCONOCIDA.
- GUATEMALA, C. P. (2002). *Código Municipal* . Guatemala: La transparencia.
- Guatemala, I. N. (2019). *Censo 2018*. Guatemala: INE.
- Krueger, A. O. (2020). *Técnicas de Investigación Cualitativa en los +ambitos Sanitarios y Sociosanitarios*. Ciudad Real: Ediciones de La Universidad de Castilla-La Mancha.
- MIJANDROS RODRÍGUEZ, D. (2005). *LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR EN LA ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO*. GUATEMALA: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, FACULTAD DE CIENCIA JURIDICAS SOCIAELS.

Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, S. M. (1850). *Historia de Aldeas del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta.S.M.* San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos: Desconocida.

TAMAYO Y TAMAYO, M. (2003). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA.* MEXICO, D.F.: LIMUSA, S.A. DE C.V.

TRABAJO, C. D. (2010). *CODIGO DE TRABAJO.* GUATEMALA: CULTURAL GUATEMALTECA.

E-grafía

Baena Naranjo, P. (08 de 06 de 2023). *Qué es la eficiencia Operativa*.
Obtenido de [Entrada de blog]:
<https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>.

Casella, M. (02 de 08 de 2022). *Reglamento interno de trabajo: Herramienta para la prevencion de conflictos laborales*. Obtenido de [Entrada de blog]: <https://www.castellan.com.uy/es/novedades/reglamento-interno-de-trabajo-herramienta-para-la-prevencion-de-conflictos-laborales/>

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (16 de abril de 2013). <https://www.scielo.org.mx/>. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/>:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

González, R. C. (Mayo de 2005). *Universidad Naval*. Obtenido de Metodología de la investigación:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf

R Castellanos, L. (03 de FEBRERO de 2017). <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com>. Obtenido de <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com>:
https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/#_ftn1

Anexos

Anexo I Boleta de entrevista



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSION MALACATAN**

El presente cuestionario ha sido elaborado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de San Marcos -CUSAM-. Dirigida a los miembros de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos; con la finalidad de recolectar información para la investigación titulada: “Investigación Acción”, solicitamos su colaboración para responder las siguientes preguntas.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre un reglamento laboral interno?
Sí__ No__
2. ¿Considera importante la implementación de un reglamento laboral interno en la Comisión de Agua?
Sí__ No__ ¿Por qué?
3. ¿Existen normas establecidos dentro de la Comisión?
Sí__ No__
4. ¿Conoce usted los beneficios del reglamento laboral interno?
Sí__ No__
5. ¿Conoce usted cuál es su función dentro de la entidad?
Sí__ No__ ¿Cuál?
6. ¿Considera usted que la implementación de un reglamento laboral interno podría mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones de la Comisión de Agua?
Sí__ No__ ¿Por qué?
7. ¿Hay algún aspecto específico que desee incluir en un reglamento laboral interno para la Comisión de Agua?
Sí__ No__ ¿Cuáles?



Anexo II Boleta de observación

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
EXTENSIÓN MALACATÁN**

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

BOLETA DE OBSERVACION

**Creación de un Reglamento Laboral Interno en la Comisión de Agua de Aldea Chayen,
Municipio de San Rafael Pie de La Cuesta, Departamento de San Marcos**

Indicador:

Descripción de la Observación:

Firma del Epesista. _____

Sello y firma Comisión de Agua. _____

Anexo III Fotografías

Fotografía 1. Visita al presidente de la Comisión del Agua.



En la fotografía se aprecia a Don Antonio, presidente de la Comisión de Agua, recibiendo la visita de las Epesistas, quienes muestran interés por conocer el funcionamiento de la Comisión. La presencia del presidente y uno de los gestores de la Comisión durante la visita refleja el compromiso de la organización con la rendición de cuentas y la apertura a la comunidad y otras entidades interesadas.

Fotografía 2. Reunión con los integrantes de la Comisión de Agua.



Se observa a las Epesistas encargadas del diagnóstico comunitario y empresarial de Aldea Chayen, contando con la presencia del presidente Don Antonio, el fontanero y uno de los vocales a quienes Don Antonio les realizo la invitación para presenciar la entrevista y brindar información confidencial de la Comisión de Agua.

Fotografía 3. Entrevista a los integrantes de la Comisión de Agua.



Se presenta un momento clave en el proceso de entrevista a la Comisión de agua de Aldea Chayen. Este tipo de interacción proporciona una oportunidad para recopilar información detallada sobre el funcionamiento y las responsabilidades de la Comisión. Durante la entrevista, se abordó una serie de temas importantes, incluida la historia de la Comisión, sus funciones y las responsabilidades específicas de cada miembro. Este enfoque en la historia y las responsabilidades proporciona una visión completa de la evolución y el alcance del trabajo realizado por la Comisión a lo largo del tiempo.

Fotografía 4. Continuidad de entrevista con los integrantes de la Comisión.



Los miembros de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, reunidos para llevar a cabo una entrevista. Esta reunión representa un momento importante en el proceso de recopilación de información, ya que ofrece la oportunidad de obtener una visión completa y detallada de las operaciones y responsabilidades de la Comisión. La duración de la entrevista, que se extiende a lo largo de cuatro horas, desde las 3:00 pm hasta las 7:00 pm, destaca el compromiso y la dedicación de ambas partes involucradas en el intercambio de información.

Fotografía 5. Capacitación a los integrantes de la Comisión de Agua.



Capacitación que se llevó a cabo a los integrantes de la Comisión de Agua para reforzar los conocimientos sobre lo que es un reglamento laboral interno, su importancia dentro de la Comisión y como aplicarla. Durante el lapso de tiempo de la capacitación se resolvieron dudas, preguntas por parte de los integrantes de la Comisión. La Capacitación duro un lapso de hora y media, la cual fue impartida por Karín Aideé López Epesista.

Fotografía 6. Integrantes de la Comisión de Agua.



Integrantes de la Comisión de agua, con ausencia de tres de ellos debido a diferentes actividades diarias que impidieron su presencia. Contamos con la presencia del presidente, vicepresidente, tesorero, vocal I y vocal II.

Glosario

Comisión de Agua. Organización encargada de la gestión, administración y distribución del agua en una determinada área geográfica, con el objetivo de garantizar el acceso equitativo y sostenible al recurso hídrico.

Desarrollo sostenible. Es un enfoque que busca satisfacer las necesidades actuales de la sociedad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Reglamento Laboral Interno. Documento que establece las normas, políticas y procedimientos que rigen las relaciones laborales dentro de una organización.

Eficiencia Operativa. Capacidad de una organización para utilizar de manera efectiva sus recursos y procesos en la consecución de sus objetivos, maximizando la producción y minimizando los costos y tiempos de ejecución.

Estatutos. Son un conjunto de normas o reglas que establecen la estructura, organización y funcionamiento de una entidad, como una organización, una empresa, o una institución.

Equidad Laboral. Principio que promueve la igualdad de oportunidades y el trato justo para todos los empleados dentro de una organización, independientemente de su origen étnico, género, religión o condición

Transparencia. Principio que promueve la apertura, la claridad y la honestidad en las acciones y decisiones de una organización, permitiendo el

acceso a la información y la rendición de cuentas a todas las partes interesadas.

Rendición de Cuentas. Obligación de la Comisión de responsabilizarse por sus acciones, decisiones y resultados ante la comunidad y autoridades comunitarias.

Gestión del Recurso Hídrico. Conjunto de acciones y medidas destinadas a gestionar de manera eficiente y sostenible el uso, distribución y conservación del agua, con el fin de garantizar su disponibilidad para las generaciones presentes y futuras.

Comité. Es un grupo de personas que se reúnen y trabajan de manera organizada para tratar un asunto específico, tomar decisiones o realizar determinadas funciones.

Eficiencia. Es la capacidad de lograr un resultado deseado con la menor cantidad de recursos posible, como tiempo, dinero o esfuerzo.

Énfasis. Es la importancia o atención que se le da a algo en particular dentro de un contexto determinado.

Entidad. Algo que tiene existencia independiente y puede ser identificada y distinguida de otras cosas, una empresa, una persona u objeto físico.

Hidroeléctrica. Es una instalación o planta de generación de energía eléctrica que utiliza la energía cinética del agua en movimiento para producir electricidad.

Hipoclorito. Es un compuesto químico clave en muchos productos de limpieza y desinfección. Es conocido principalmente por su capacidad para desinfectar y blanquear, purificar agua y desinfectar piscinas.

Llave de paso. Es un dispositivo utilizado en instalaciones de fontanería para controlar el flujo de agua en una tubería.

Llena cantaros. Es una expresión que hace referencia a una persona que llena cántaros de agua en un pozo o fuente.

Mantenimiento. Se refiere al conjunto de acciones o actividades realizadas de manera periódica y sistemática para preservar, reparar o mejorar el estado y funcionamiento de un sistema, equipo, infraestructura o propiedad.

Nacimiento de agua. Se refiere al lugar donde emerge naturalmente el agua de un manantial o fuente subterránea hacia la superficie de la tierra.

Normativo. Es todo aquello que está relacionado con las normas, reglas o estándares establecidos para regular o guiar el comportamiento, las acciones o las prácticas en un determinado contexto.

Red de distribución. Es un sistema de infraestructura diseñado para transportar y distribuir bienes, servicios o recursos desde su origen hasta los consumidores finales o puntos de uso.

Servicio Hídrico. Se refiere al suministro y gestión del agua potable y servicios relacionados, como la recolección, tratamiento y distribución de agua para uso doméstico, industrial, agrícola, y otros fines.

Optimización. Es el proceso de hacer que algo sea lo mejor posible o más eficiente, aprovechando al máximo los recursos disponibles y minimizando los desperdicios o las pérdidas.

Procedimiento. Es un conjunto de pasos secuenciales y organizados que se siguen de manera sistemática para llevar a cabo una tarea, una actividad o un proceso específico

Tarifa. Es el precio o la cantidad de dinero que se cobra por un servicio.

Usuario. Es una persona, entidad o sistema que interactúa con un producto, servicio o sistema.

Válvula. Es un dispositivo mecánico utilizado para controlar, regular o interrumpir el flujo de un fluido, como líquidos, gases, vapores, a través de un ducto o sistema de tuberías.